

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB OLAHRAGA TENIS
MEJA TERHADAP ATLET TENIS MEJA DI YOGYAKARTA**

(Suvei Pada Atlet Tenis Meja di Klub Tenis meja di Yogayakarta)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Muhammad Rasjiid Attaimini

12602241027

PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB OLAHRAGA TENIS MEJA
TERHADAP ATLET TENIS MEJA DI YOGYAKARTA
(Survei Pada Atlet Tenis Meja di Klub Tenis meja di Yogyakarta)**

Disusun oleh:

Muhammad Rasjiid Attaimini
NIM 12602241027

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.


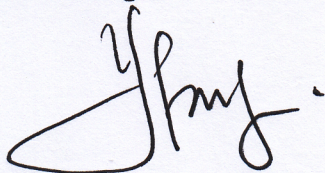
Yogyakarta, 31 Juli 2017

Mengetahui,

Disetujui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



CH. Fajar Sriwahyuniati, M.Or.
NIP.19711229 200003 2 001

Prof. Dr. Tomoliyus, M.S.
NIP 195706181982031004

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rasjiid Attaimini

NIM : 12602241027

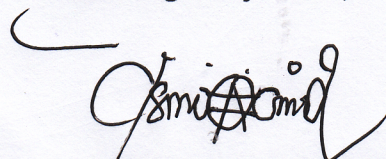
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TAS : Tingkat Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap
Atlet Tennis Meja Di Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 25 Juli 2017

Yang menyatakan,



Muhammad Rasjiid Attaimini
NIM. 12602241027

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB OLAHRAGA TENIS MEJA TERHADAP ATLET TENIS MEJA DI YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Muhammad Rasjiid Attaimini

NIM 12602241027

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri

Yogyakarta

Pada Tanggal 25 Juli 2017

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

Prof. Dr. Tomoliyus, M.S.
Ketua Penguji/Pembimbing



27 / 7 2017

Ratna Budiarti, M.Or
Sekretaris



27 / 7 2017

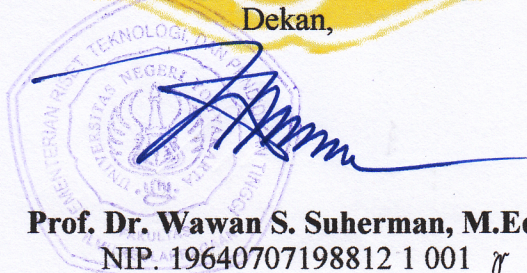
Drs. Agung Nugroho AM., M.Si
Penguji



27 / 7 2017

Yogyakarta, September 2017

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19640707198812 1 001

MOTTO

“man jadda wajada”

(Muhammad Rasyid Attaimini)

“kerja keras tidak akan pernah mengkhianati hasil ”

(Muhammad Rasyid attaimini)

“Percaya dengan apa yang kita miliki, bersyukur atas apa yang sudah kita jalani”

(Rizal Haqqi)

“Semua tidak tergantung bisa atau tidak untuk meraihnya, yang penting

adalah kemauan untuk meraihnya

(coby)

“salah bisa diperbaiki, gagal bisa diulangi, jatuh bisa bangun tapi menyerah

berarti selesai. Karna hidup pernah mengalami gagal dan jatuh, namun

janngan sampai menyerah”

(Affan Ade Afandi)

PERSEMBAHAN

- ❖ Karya sederhana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Lindung Bulan S,pd. Drs. M Iqbal M,ag. Kakak perempuan saya Rahmah Attaymini, dan adik saya Muhammad Muhaimin Attaymini. Doa yang selalu mereka berikan selalu memberikan semangat dan motivasi untuk dapat menjadikan penulis lebih baik lagi dalam menjalani hidup.
- ❖ Sahabat dan teman tersayang, terima kasih untuk semua doa dan semangat yang terus kalian berikan. Terima kasih untuk cerita selama menjalani perkuliahan selama 4 tahun terakhir, semoga semua ilmu yang sudah didapat mampu dipergunakan dan bisa menjadi amal ibadah.
- ❖ Rizal Haqqi, Zacky Haniefar dan Muhammad Holil, kalian sudah menjadi bagian keluarga bagi penulis. Banyak hal yang sudah dilalui bersama baik suka maupun duka. Terima kasih telah setia menemani penulis sampai saat ini. Semoga usaha dan kerja keras kita selama ini bisa mendapat hasil yang baik dan selalu mendapat rahmat dari Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin.
- ❖ Muhammad Irvan eva Salafi, terima kasih telah menjadi contoh dan panutan dalam hal melatih dan lainnya. Terima kasih telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada saya. Semoga kita bisa selalu belajar dan terus menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB OLAHRAGA TENIS MEJA TERHADAP ATLET TENIS MEJA DI YOGYAKARTA

ABSTRAK

Oleh:
Muhammad Rasyiid Attaimini
12602241027

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi penelitian ini adalah klub tenis meja di Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yaitu (1) klub yang mempunyai atlet kategori junior dan dewasa (2) klub yang aktif rutin latihan tiap harinya (3) klub yang tercatat dalam klub pembinaan atlet tenis meja di Yogyakarta. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 15,38% (10 atlet), “sedang” 80,00% (52 atlet), “tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata yaitu 80,00% tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta masuk dalam kategori “sedang”.

Kata kunci: *Kepuasan, Pelayanan, Tenis meja*

KATA PENGANTAR

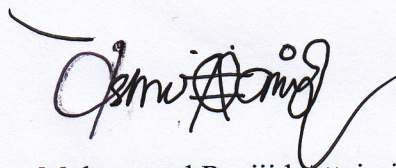
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, karena atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub olahraga Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja di Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan lancar.

Selesainya penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M. Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis menjadi mahasiswa UNY.
2. Bapak. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M. Ed. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Ibu CH. Fajar Sriwahyuniati, M. Or. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kepelatihan Olahraga FIK UNY yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Tomoliyus, M.S dan Danardono M.or, selaku Penasehat Akademik dan dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan petunjuk, membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi, dan banyak memberikan ilmu.

5. Bapak dan Ibu dosen PKO yang memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan kepada saya dan teman teman yang lainnya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar saya yang sudah memberikan motivasi dan mendorong saya untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman PKO angkatan 2012, terimakasih atas kebersamaan, canda-tawa, dan kekeluargaan, semoga selalu terhias indah dalam hatiku dan menjadi kenangan indah.
8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi bagi saya dalam mengerjakan penyusunan skripsi ini serta bagi semua pihak yang telah memberikan kritik dan saran dalam penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu

Yogyakarta, 25 Juli 2017



Muhammad Rasjiid Attaimini

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Deskriptip Teori	7
1. Hakikat Kepuasan pelanggan.....	7
a. Pengertian Kepuasan	8
b. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	8
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
d. Metode Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Kualitas dan Dimensi Pelayanan.....	18
a. Pengertian Pelayanan.....	18
b. Kualitas Pelayanan.....	20
c. Dimensi Pelayanan	24
4. Kepuasan Pelayanan Klub Tennis Meja.....	26
a. Pelayanan Klub Tennis Meja.....	26
b. Klub Tennis meja	28
B. Penelitian Yang Relevan.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Pertanyaan Penelitian.....	32
BAB III. METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Tempat dan Waktu Penelitian	35
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	35

1. Instrumen Penelitian	35
2. Teknik Pengambilan Data	38
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Data Hasil Penelitian	43
2. Deskripsi Waktu Penelitian	43
B. Pembahasan	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Implikasi Penelitian.....	69
C. Keterbatasan Penelitian	70
D. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 2. Cara Menghitung Penilaian.....	40
Tabel 3. Tingkatan Kategori.....	41
Tabel 4. Rincian Subject Penilaian.....	43
Tabel 5. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja di Yogyakarta	44
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja di Yogyakarta.....	44
Tabel 7. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Atlet dilihat dari Masing- masing Klub Tenis Meja.....	46
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja dari Masing-masing Klub.....	46
Tabel 9. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja TT 27 di Yogyakarta.....	48
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja TT 27 Yogyakarta	49
Tabel 11. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja TTS Punglor Yogyakarta.....	51
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Punglor Yogyakarta.....	51
Tabel 13. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja TTS Bantul Yogyakarta	53
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja TTS Bantul Yogyakarta.....	53
Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor <i>Tangibles</i>	55
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i>	55

Tabel 17. Deskriptif Statistik Faktor <i>Reliability</i>	57
Tabel 18. Distribusi FrekuensiTingkat KepuasanPelayananKlubTenisMeja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	57
Tabel 19.Deskriptif Statistik Faktor <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 21. Deskriptif Statistik Faktor <i>Assurance</i>	61
Tabel 22. Distribusi FrekuensiTingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor <i>Assurance</i>	61
Tabel 23. Deskriptif Statistik Faktor <i>Emphaty</i>	63
Tabel 24 . Distribusi FrekuensiTingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor <i>Empathy</i>	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka berpikir	31
Gambar 2. Reliability Statistic	41
Gambar3. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub Tennis Yogyakarta	45
Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan pelayanan masing-masing klub	47
Gambarr 5. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub TT 27 Yogyakarta	49
Gambar 6. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub TTS Punglor Yogyakarta	52
Gambar 7. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub TTS Bantul Yogyakarta	54
Gambar 8. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub olahraga tenis meja di Yogyakarta Berdasarkan faktor Tangibles.....	56
Gambar 9. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub olahraga tenis meja di Yogyakarta Berdasarkan faktor Reliability.....	58
Gambar 10. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub olahraga tenis meja di Yogyakarta Berdasarkan faktor Responsiveness	60
Gambar 11. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub olahraga tenis meja di Yogyakarta Berdasarkan faktor Assurance.....	62

Gambar 12. Diagram Batang Tingkat kepuasan Pelayanan Klub olahraga
tenis meja di Yogyakarta Berdasarkan faktor empathy .64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	76
Lampiran 2. Surat Ijin penelitian	77
Lampiran 3. Surat keterangan telah melakukan penelitian	78
Lampiran 4. Surat Permohonan Expert Judgement	79
Lampiran 5. Surat Persetujuan Expert Judgement	80
Lampiran 6. Instruman Uji Coba	81
Lampiran 7. Data Uji Coba	84
Lampiran 8. Validitas dan Relibilitas	85
Lampiran 9. Table <i>Product Moment</i>	87
Lampiran 10. Instrument Penelitian	76
Lampiran 11. Deskriptif Statistik.....	91
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian	95
Lampiran 13. Hasil Penelitian.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman olahraga sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga. Olahraga tidak terlepas dari penyedia jasa olahraga seperti klub olahraga, klub-klub dari bermacam olahraga mulai bermunculan terutama tenis meja.

Tenis meja merupakan salah satu cabang olahraga yang mulai banyak diminati dari semua kalangan, mulai dari anak-anak, remaja maupun orang dewasa. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, olahraga tenis meja tumbuh dan berkembang dengan pesat. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya klub-klub tenis meja yang bermunculan, namun tidak semua klub dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik.

Di Indonesia, khususnya di Yogyakarta sudah memiliki beberapa klub tenis meja. Namun, tidak sebanyak dengan kota-kota besar lainnya seperti Jakarta, Surabaya, Bandung dan lain-lain. Seiring dengan pesatnya perkembangan klub tenis meja di Yogyakarta, tiap-tiap klub tenis meja berusaha untuk mengembangkan dari sisi pelayanan maupun menejemennya untuk memberikan kepuasan kepada atlet yang sudah ada dapat nyaman dengan pelayanan-pelayanan di setiap masing-masing klub

itu sendiri. Klub yang ada terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik untuk menarik minat para atlet dalam berlatih.

Perkembangan klub-klub tenis meja yang semakin banyaknya bermunculan, menimbulkan persaingan semakin ketat, setiap klub menawarkan keunggulan masing-masing. klub dapat mengadaptasikan usaha dengan menerapkan suatu pengelolaan pelayanan klub yang baik bagi kepuasan pengguna jasanya.

Klub olahraga akan membantu perkembangan dan pembinaan atlet, semua dapat didukung dengan adanya layanan dan fasilitas yang menunjang perkembangan atlet dalam mencapai prestasinya. Kualitas pelayanan sendiri merupakan hal terpenting dalam sebuah klub, dengan adanya fasilitas pelayanan dan pelatih yang berkualitas dapat membantu atlet merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tiap klub-klub.

Setiap klub yang ada di Yogyakarta memiliki sistem dan manajemen yang berbeda. Seperti TT 27 Yogyakarta latihan empat kali dalam seminggu dan latihan fisik yang berbeda tempat, disini banyak yang berbeda dalam memberikan metode berlatih dan cara klub memberikan materi latihan serta layanan yang diberikan tetapi masing-masing klub memiliki tujuan yang hampir sama mencetak atlet-atlet yang berprestasi baik di tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah

bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas.

Kenyataan yang berada dilapangan disimpulkan beberapa alasan dari penelitian yang dilakukan dalam kepuasan atlet terhadap pelayanan klub, suatu klub atau pengelola klub baik pelatih maupun pengurus tidak memperhatikan secara baik layanan yang di berikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya. Ditambah lagi pengamatan peneliti selama pernah melatih di salah satu klub di Yogyakarta, kualitas layanan masih kurang dan perlu ada peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan atlet.

Harapannya dari perbedaan yang ada di tiap-tiap klub di Yogyakarta umumnya dalam layanan klub dan metode, diperoleh suatu pemikiran terhadap fenomena yang terjadi atas perbedaan pelayanan dan metode yang diberikan pada tiap klub dengan meneliti dan mengamati secara seksama perbandingan dari klub satu dan klub lainnya atas kualitas layanan sarana dan prasana berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsifenes* , *asurence* dan *emphaty* dalam kualitas layanan club yang berada di wilayah Yogyakarta.

Latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa suatu klub dapat dikatakan berkualitas jika klub tersebut memiliki layanan dan fasilitas yang dapat memenuhi faktor-faktor pelayanan dan mampu memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan bagi atlet selama menjalani latihan di

klub tersebut. Maka perlu adanya suatu penelitian tentang kepuasan atlet terhadap kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa fakto-faktor yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Adapun permasalahan dengan layanan klub di Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam bentuk yang diberikan klub tenis meja terhadap atlet yang berlatih di club tenis meja di Yogyakarta?.
2. Tujuan yang di targetkan kepada atlet berupa pencapaian prestasi dengan terapan metode latihan yang berbeda dari tiap-tiap klub?.
3. Perbedaan yang terjadi dalam sistem program latihan pada tiap-tiap klub di Yogyakarta?.
4. Terjadi perbedaan antara klub yang satu dengan yang lain dari pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan?.
5. Tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti membatasi permasalahan yang terkait dalam tingkat kepuasan pelayanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta.

D. Perumusan Masalah

Atas dasar pembatasan tersebut di atas, masalah dalam skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“sejauh mana tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta”

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan atlet terhadap pelayanan klub terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta.
2. Untuk menentukan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi klub

Hasil penelitian yang didapat bermanfaat bagi pihak klub dan manajemen untuk dapat lebih meningkatkan kualitas layanan dan pelatihan yang diberikan terhadap atlet sehingga memberikan kepuasan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya. Sehingga dengan layanan yang memadai para atlet-atlet akan lebih mudah di arahkan kearah yang berprestasi baik untuk atlet maupun untuk klub itu sendiri.

2. Bagi atlet

Meningkatnya kualitas layanan dari pihak klub dan pelatihan yang di berikan kepada atlet dapat memudahkan atlet dalam berlatih dan mencapai tingkat prestasi yang tinggi, serta terjalinnya kebersamaan dalam kekeluargaan dari pihak klub dan atlet itu sendiri.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoritik

1. Hakekat kepuasan pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Pengertian kepuasan menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja jasa yang dirasakan setelah pemakaian. Sementara menurut P. Kotler dan AB Susanto (2000: 520) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan (*counsumer satisfication*) merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan menyebutkan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.(Fandy Tjiptono 2002: 24), Menurut istilah kepuasan pelanggan merupakan kabel yang digunakan oleh pelanggan untuk

meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat terkait dengan produk atau jasa. Suprianto (2006: 44)

Barnes (2003: 64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan atau terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan atau kebutuhan termasuk jika mutu terjamin cost akan turun, permintaan pasar dan produktifitas akan naik hasilnya adalah kepuasan pelanggan.

b. Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2001: 13) kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan. kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Rambat Lupiyoadi (2006: 192)

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 146-147) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan pelanggan. tindakan pengembalian produk, atau secara ekstrem bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap klub olahraga melalui seorang pengacara. Menurut Kotler dan Armstrong (1994) yang

dikutip Fandy Tjiptono (2006: 150) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja pada masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji klub olahraga dan para pesaing.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 158) dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

1. Kualitas produk pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
3. Emosional pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga adalah produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya merupakan pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Dari faktor-faktor tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Akan tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap klub olahraga.

Faktor kepuasan pelanggan dengan kinerja suatu klub olahraga menjadi sebuah hasil yang positif untuk terus mengembangkan produk-produk yang lebih baik untuk kedepannya. Klub olahraga harus mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Sehingga klub olahraga akan terus melakukan perkembangan guna untuk memuaskan setiap pelanggan yang menggunakan jasa klub itu sendiri.

Dalam konteks faktor-faktor kualitas produk dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memenuhi peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 61), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan, meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Zeithaml *et al* yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 62-64) menyatakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa dibentuk oleh beberapa faktor, yaitu:

1. *Enduring Service Intensifiers*. Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.
2. *Personal Need*. Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya, juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.
3. *Transitory Service Intensifiers*. Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya, dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuan untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.
4. *Perceived Service Alternative*. Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan klub olahraga lain yang sejenis. Jika pelanggan memiliki beberapa alternatif, harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
5. *Self Perceived Service Role*. Faktor ini adalah faktor persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam memengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*. Faktor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa memengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.
7. *Explicit Service Promises*. Faktor ini merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, *personal selling*, perjanjian dengan karyawan organisasi tersebut.
8. *Implicit Service Promises*. Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa. Bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya harga dan alat-alat pendukung jasanya.
9. *Word of Mouth*. Merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepadapelanggan.
10. *Past Experience*. Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan makin banyaknya informasi (*nonexperimental information*) yang diterima pelanggan.

Fandy Tjiptono (1997: 146). menurut F. Tjiptno (1997: 68) faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk adalah.

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalkan kecepatan, kemudahan dan keyamanan.

2. Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan alat-alat.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauhmana karakteristik disain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Servicibility*, meliputi kecepatan dan kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Eстетika*, yaitu dari tarik produk terhadap panca indra, misalkan lapangan bagus, kantor yang bagus.

c. Manfaat Kepuasan Pelanggan.

Manfaat kepuasan pelanggan merupakan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi, alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya apabila membeli atau mengonsumsi suatu barang atau jasa. Manfaat kepuasan pelanggan terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan

dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Gerson (2001: 33-34) mengemukakan manfaat yang dapat diambil dari pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan yang menjadi pelayanan yang prima pada pelanggan.
2. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang makin meningkat.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksanaan terutama bila pelanggan sendiri mengukur kinerja pelaksana atau klub olahragayang memberi pelayanan.
4. Pengukuran memberi tahu anda apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan, serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang langsung dari pelanggan.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.
6. Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*) perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang sudah tidak membeli lagi atau yang telah ganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.

Keberhasilan dari sebuah klub olahraga adalah pencapain kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Manfaat yang yang diterima klub olahraga atas pencapaian kepuasan, menjadi sebuah motivasi bagi klub olahraga untuk terus mengembang sarana dan prasarana dan pelayanan klub untuk menjadi klub yang berstandar klub-klub yang nasional.

d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode kepuasan Pelanggan Menurut Fandy Tjiptono (2006: 148), umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

1. *Directly Reported Satisfaction*. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti “Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan ini?”.
2. *Derived Dissatisfaction*. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
3. *Problem Analysis*. Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari klub olahraga . Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. *Importance-Performance Analysis*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk membuat peringkat berbagai *element* (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap *element* tersebut.
5. Tipuan berbelanja metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk klub olahraga dan pesaing. Selain itu, para *ghostshopper* juga dapat mengamati atau menilai cara klub olahraga dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.
6. Analisis pelanggan yang hilang Metode ini sedikit unik, klub olahraga berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu klub olahraga, hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Cara ini untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan dan melaporkan hal-hal yang negatif (kelemahan) yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan dan produk. .

Klub olahraga yang positif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Klub olahraga mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon sekelompok acak dari pembeli baru mereka untuk mengetahui penilaian mereka terhadap berbagai aspek kinerja klub

olahraga misalkan: (1) Menanyakan puas atau tidak puas. (2) Harapan pelanggan tentang suatu atribut. (3) Masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. (4) Saran dari pelanggan untuk perbaikan kinerja klub olahraga. (5) Rangking berbagai elemen dan seberapa baik kinerja klub olahraga dalam masing-masing elemen.

Kebutuhan setiap pelanggan menjadi suatu elemen penting dari setiap jasa yang diberikan. Untuk mencapai sebuah kepuasan pelanggan maka dari setiap klub olahraga harus mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan dari jasa yang mereka sediakan.

2. Pengertian Kualitas dan Dimensi Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan, pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. (KB BI,1995: 147). Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepadapelanggan (*coustemer*) yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Mahmoedin (2010: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh klub olahraga pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan/pelanggan.

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri .pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Dengan demikian pelayanan adalah jasa yang dibutuhkan seseorang untuk menunjang kebutuhan yang diperlukan.

Adapun menurut Kotler dan Amstrong (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi : (1) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara pelanggan dan penyedia jasa yang sangat tinggi, pelanggan selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut. (2) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara pelanggan dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan pelanggan hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pelayanan yang di tujukan kepada setiap pelanggan mempunyai nilai dan kualitas yang baik. Pengertian kualitas menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas yang baik dalam pelayanan akan menjadipenunjang kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Karena pada

dasarnya tujuan dari pelayanan adalah menciptakan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

Menurut para ahli berpendapat dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan orang lain maupun fisik dan non fisik melalui aktifitas yang menawarkan jasa dan dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan menunjang kebutuhan orang dengan baik.

b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh penyedia jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan/pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu klub olahraga dan penyedia jasa

kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk dan kinerja merupakan bagian utama strategi klub olahraga dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, Keunggulan yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau belum.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat pelanggan, dimana kualitas harus dirasakan oleh pelanggan, usaha kualitas harus dimulia dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan (Kotler 1988:90).

Pencapaian kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas pelayanan dan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, Kotler yang dikutip oleh Rambat lupiyoadi (2001: 158) sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan kesenjangan yang terjadi antara pihak pengelola (menejer) dan pelanggan. Misalnya, melakukan penelitian dengan mengedarkan kuisioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan baik dari fasilitas dan pengelolannya.
2. Klub olahraga atau pengelola tempat olahraga harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang harus termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari sumberdaya yang ada. Seperti tenaga pelatih yang berkualitas dalam bidang kepelatihan dan umumnya.
3. Memberikan kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, seperti kurang puas dengan layanan pelatih dilapangan atau dengan pengelola tempat yang kurang baik disampaikan seraca lisan.

Pada umumnya langkah pertama penilaian kualitas pelayanan adalah menentukan apa yang diukur, walaupun ada berbagai macam pandangan tentang kriteria-kriteria pokok apa yang dijadikan oleh penilaian pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2000: 97) kriteria pokok yang dijadikan penilaian oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain: produk dasar suatu jasa dan pelayanan jasa yang diperluas. Menurut Gummaeson yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000: 98) ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1. *Design quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. *Production, quality* yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kerjasama departemen manufaktur dan departemen pemasaran.
3. *Delivey quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh janji klub olahragakepada pelanggan.
4. *Relationship quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antra klub olahragadan *stakeholder* (pelanggan, pemasok, agen, dan pemerintah serta karyawan klub olahraga.

Fandy Tjiptono (2002: 58), menyatakan bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok dalam memberikan *service excellence*, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan . keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang menjadi landasan kualitas pelayanan dari setiap penyedia jasa.

Mauludin (2010: 67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan diartikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Dalam sebuah perusahaan atau penyedia jasa srategi kualitas pelayanan dia artikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Wyckof yang dikutip oleh

fandy tjiptono (2000: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:149) kualitas pelayanan diartikan sebagai jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Kualitas pelayanan yang diberikan setiap klub olahraga atau ataupun jasa memiliki dimensi kualitas pelayanan Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak.
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas dan dimensi pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh klub olahraga atau penyedia jasa guna memenuhi harapan pelanggan.

c. Dimensi Pelayanan

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *serqual* (kualitas pelayanan) sebagai berikut yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (2) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. (3) *Responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan. (5)

Emphaty, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi sebuah acuan sebagai alat ukur menilai sebuah kepuasan pelanggan dalam kualitas layanan jasa sebuah klub olahraga, menurut (Tjiptono, Chandra dan Adriana:2008: 45) sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)
Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas (contoh: gedung, gudang dan lain-lain, perlengkapandan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*)
Adalah kemampuan klub olahraga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*).
Yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
Adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada klub olahraga . Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*)
Maknanya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Mengembangkan dan menempatkan posisi di pelanggan yang paling utama agar dapat mengetahui terjadinya proses pelayanan dan kepuasan yang di harapkan dan mampu menciptakan kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas, dan citra dikalangan pengguna jasa. Seperti komunikasi yang baik antara pengelola tempat sarana dalam olahraga dengan pelanggan yang menjadi anggota serta menerima kritik dan saran baik secara lisan dengan layanan fasilitas yang telah disediakan. .

3. Kepuasan Pelayanan Pelatihan Klub Tenis Meja

a. Pelayanan Pelatihan Klub Tenis Meja

Pelayanan klub olahraga tidak terlepas dari kualitas dan dimensi pelayanan yang menjadi faktor utama, maka dari itu lima dimensi pelayanan menjadi sebuah sistem yang harus diterapkan di tiap-tiap klub olahraga.

Mendefinisikan kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan sikap yang berhubungan dengan keunggulan atas jasa yang telah diterima pelanggan dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja klub olahraga. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan.

Beberapa studi telah menghasilkan dimensi dalam penelitian kualitas pelayanan. Fitzsimmons dan Fitzsimmons , 1994 ; Zeithaml dan

bitner, 1996 yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 70), yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keadalan (*reliability*) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Empati. (5) (*empathy*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam pengembangan suatu mekanisme pemberian pelayanan pelatihan klub olahraga yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan perlu diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang klub olahraga, pelayanan klub olahraga, dan persaingan klub olahraga
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja klub olahraga
3. Mempergunakan kelebihan klub olahragake dalam pemilihan pasar.
4. Memanfaatkan kelemahan klub olahraga kedalam peluang pengembangan sebelum oranglain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.

6. Menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan pelanggan klub olahraga.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan klub olahraga atau penyedia jasa, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memuaskan atau tidak berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, merupakan suatu metode yang bisa sebagai dasar-dasar untuk dapat digunakan klub olahraga atau penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi pelanggan atas kualitas dan dimensi layanan klub olahraga atau penyedia jasa berikan. Tentang analisis kualitas pelayanan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

- b. Klub Tenis Meja

Klub dalam KBBI (2015:709) adalah perkumpulan yang kegiatannya mengadakan persekutuan untuk maksud tertentu, sedangkan olahraga dalam KBBI olahraga (2015:709) adalah perkumpulan yang menyelenggarakan kegiatan dalam bidang olahraga bagi para anggotanya.

Atlet menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah olahragawan, terutama yang mengikuti perlombaan atau pertandingan (kekuatan, ketangkasan dan kecepatan) sedangkan tenis meja adalah cabang olahraga yang dimainkan di lapangan yang berbentuk meja dan menggunakan bet

dan bola layak nya permainan tenis. Hal inilah yang menyebabkan permainan olahraga ini disebut sebagai tenis meja.

Sarana dan prasarana meja yang digunakan untuk permainan tenis meja berbentuk persegi panjang dan terbuat dari kayu. Ukuran meja tenis, yaitu panjang 2,74 meter, lebar 1,52 meter, tinggi meja dari lantai 76 cm, dan tinggi net 15,25 cm. Bola dalam permainan tenis meja terbuat dari bahan seluloid putih dengan berat 24,0 – 25,3 gram dan diameter 37,2 – 38,2 mm.

Net yang digunakan dalam permainan tenis meja biasanya terbuat dari nilon atau bahan lain yang sejenis. Alat pukul dalam permainan tenis meja disebut bet. Bet harus terbuat dari kayu dengan kedua permukaan daun pemukul dilapisi karet. Menurut A.M Bandi Utama (2004:5) permainan tenis meja adalah permainan dengan menggunakan fasilitas meja beserta peralatannya, bola sebagai alatnya. Permainan ini diawali dengan pukulan pembuka (*service*) yaitu bola di pantulkan diatas meja sendiri melewati net dan harus memantul di meja lawan, kemudian bola tersebut dipukul melalui net harus memantul ke meja lawansampai lawan tidak dapat mengembalikan dengan baik dan akan mendapatkan poin. Ada pun permainan tenis meja ini bisa dimainkan dengan (*single*), ganda (*double*) dan ganda campuran (*mixed*) Permainan tunggal (*single*) frekuensi jalanya bola lebih cepat dan dilakukan dengan cermat sehingga bola yang menjadi sukar di terima lawan, sedangkan bola yang tidak terjangkau dengan kecepatan yang tinggi sulit di antisipasi yang salah, dapat

disebabkan terlambat mengembalikan bola dengan posisi yang lambat dalam pengembalian bola. Permainan ganda (*double*) pemain ganda di tenis meja terbilang frekuensi permainnya lambat di karena tiap pemain ganda cuman dapat mengembalikan bola lawan hanya sekali maka dari itu tempo permainan di ganda tenis meja lebih lambat dan begitu juga dengan ganda campuran (*mixed*).

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini relevan dengan penelitian Okta Sari Widohartanti yang berjudul: Tingkat Layanan Jasa Pelatihan Bulutangkis Di Klub Bulutangkis Di Pengcab Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkapkan tentang tingkat layanan jasa kepelatihan Bulu Tangkis di klub Bulutangkis di Yogyakarta dan menentukan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas layanan di klub Bulutangkis.

Hasil dari penelitian menunjukkan secara umum tingkat layanan klub yang diberikan dari tiap klub kepada atlet Bulutangkis adalah memuaskan, yaitu sebesar 88,2% adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat layanan jasa pelatihan Bulutangkis di klub Bulutangkis di Pengcab Yogyakarta sebagai berikut : (1) tangibles (berwujud) 77,6% artinya memuaskan, (2) reliability (kemudahan) 88,2% artinya memuaskan (3) responsiveness (tanggap) 69,7% artinya memuaskan, (4) assurance (jaminan) 65,8% artinya memuaskan, (5) empathy (kemudahan) 73,7% artinya memuaskan.

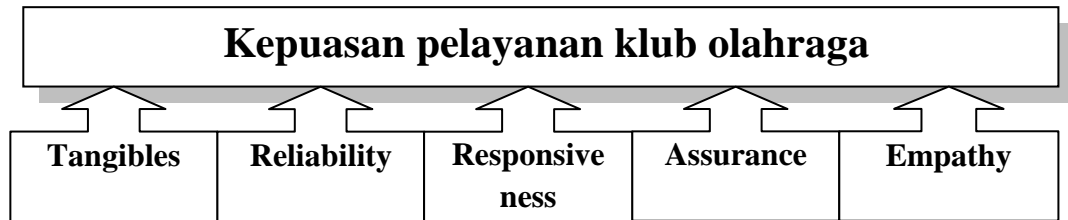
Muhammad Nurdiansyah permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya inkonsistensi kedatangan *member* yang dimungkinkan karena adanya ketidakpuasan *member* pada pelayanan *Club House* Casa Grande. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan *Club House* Casa Grande.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Validitas instrumen dalam penelitian ini adalah 0,864 dan reliabilitas sebesar 0,944. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen di *Club House* Casa Grande yang berjumlah sebanyak 100 orang. Untuk menganalisis data digunakan statistik deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Club House* Casa Grande, pada kategori sangat puas dengan persentase 40 %, pada kategori puas dengan persentase 59 %, pada kategori tidak puas dengan persentase 1 %, dan pada kategori sangat tidak puas dengan persentase 0 %. Hasil tersebut dapat diartikan pelayanan di *Club House* Casa Grande secara keseluruhan adalah memuaskan dan faktor yang perlu ditingkatkan yaitu: *tangibles, responsiveness*

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian pustaka diatas maka dapat di simpulkan dalam kerangka berfikir adalah:



Indikator

1. *Tangibles* (berujud)

berupa alat atau fasilitas yang digunakan : gedung, lampu penerangan serta perlengkapan pendukung

2. *Reliability* (konsistensi Pelayanan)

dalam melayani atlet sesuai dengan apa yang diinginkan dan sesuai dengan sistem pelayanan yang telah ada dan memuaskan baik untuk atlet maupun orangtua dengan mengetahui keterbukaan dalam sistem kepengurusan yang terorganisir dengan baik.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

kemampuan atau kesiapan para pelatih dan pengurus untuk memberikan jasa yang dibutuhkan (kecepatan dalam merespon) menerima keluhan dari atlet serta cepat merespon. *Assurance*

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

4. *Empathy* (kemudahan)

kemudahan dalam berkomunikasi dan memperoleh barang atau jasa pelayanan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan

5. *Assurance* (jaminan)

keterampilan dan keramahan petugas serta memberikan rasa aman pada konsumen yang baik sesuai dengan program yang ada dipihak klub.

D. Pertanyaan Penelitian

Sejauh mana tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang semata-mata melukiskan keadaan obyek untuk mencari informasi dari suatu keadaan (fenomena) secara mendalam. Penelitian tentang tingkat layanan klub tenis meja di Yogyakarta merupakan penelitian survei dan tidak menguji hipotesis

Menurut para ahli Neuman W Lawrence (2003: 89) menyatakan survei adalah penelitian kuantitatif dalam penelitian survei, peneliti menanyakan beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dengan kajian pustaka klub tenis meja yang berada di Yogyakarta adalah suatu perkulan olahraga yang bergerak di bidang tenis meja yang memberikan kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan serta pembinaan dalam bidang tenis meja seperti teknik dasar serta teknik lanjutan dalam tenis meja, dalam meningkatkan suatu prestasi, bertujuan guna membina atlet-atlet berbakat agar kelak menjadi atlet yang berprestasi hingga taraf nasional maupun internasional dari penjelasan di atas variabel dalam penelitian ini adalah tunggal yaitu kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta yang terdiri dari :

1. *Tangibles* (berujud) bukti fisik dari jasa berupa alat atau fasilitas yang digunakan : gedung, lampu penerangan serta perlengkapan pendukung
2. *Empathy* (kemudahan) yaitu kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa dan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan
3. *Reliability* (konsistensi Pelayanan) dalam melayani atlet sesuai dengan apa yang diinginkan dan sesuai dengan sistem pelayanan yang telah ada dan memuaskan. Baik untuk atlet maupun orangtua dengan mengetahui keterbukaan dalam sistem kepengurusan yang terorganisir dengan baik.
4. *Responsiveness* (tanggap) kemampuan atau kesiapan para pelatih dan pengurus untuk memberikan jasa yang dibutuhkan (kecepatan dalam merespon) menerima keluhan dari atlet serta cepat merespon.
5. *Asurance* (jaminan) keterampilan dan keramahan petugas serta memberikan rasa aman pada konsumen yang baik sesuai dengan program yang ada dipihak klub.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini klub tenis meja yang berada di Yogyakarta menurut Margono (2004: 108) populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti yang ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini

adalah klub tenis meja yang berada di Yogyakarta yang berjumlah 3 pembinaan klub

Sampel penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) adalah sebagian atau wakil kecil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling, dengan Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan kriteria atau penimbangan tertentu. (Sugiyono 2009: 145) kriteria sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah (1) klub yang mempunyai atlet kategori junior dan dewasa (2) klub yang aktif rutininas latihan tiap harinya (3) klub yang tercatat dalam klub pembinaan atlet tenis meja di Yogyakarta dari kesekian klub maka ada 3 klub yang yang terdaftar dalam penelitian ini adalah (1) TT27 Yogyakarta, (2) PTM Punglor Sleman, (3) Bantul *Table Tennis School*

D.Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini berlangsung di (1) TT27 Yogyakarta, (2) PTM Punglor Sleman, (3) Bantul Table Tennis School dan dilaksanakan pada tanggal 13-20 April 2017. Angket diberikan sebelum atlet-atlet melakukan latihan disetiap klub yang diteliti.

E.Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat atau tes yang digunakan mengukur data. Creswell (2012: 104) instrumen digunakan peneliti untuk mengukur prestasi, kemampuan individu, mengati perilaku, dan wawancara. Sedangkan Suharsimi (2006: 75) menggunakan intrumen penelitian adalah

alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Penelitian ini menggunakan instrument angket berupa pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mengetahui informasi dari responden berupa hal-hal yang perlu diketahui melalui angket ini, responden tentang tingkat kepuasan pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta,

Ada 3 langkah pokok dalam pembuatan angket sebagai berikut:

1. Mendefinisikan konstruk, adalah langkah pertama yang membatasi variabel yang akan diukur dalam penelitian ini variabel utama yang akan diukur adalah kualitas layanan jasa klub
2. Menyidik faktor, adalah langkah kedua yaitu dengan menyidik faktor-faktor yang menyusun konstruk, yaitu dari variabel menjadi faktor-faktor atau subvariabel yang dapat diukur. Faktor ini dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden. Faktor-faktor kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta adalah, *tangibles* (berwujud), *empathy* (kemudahan), *reliability* (keajegan), *responsiveness* (tanggapan) dan *assurance* (jaminan).
3. Menyusun butir-butir pertanyaan adalah langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan yang mengacu pada faktor-faktor tersebut kemudian disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan faktor tersebut.

2. Teknik pengambilan data

Peneliti menggunakan teknik pengambilan data survei, survei dapat memberikan manfaat yang bertujuan dan mempunyai sifa-sifat yang deskriptif membantu kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan membantu pelaksanaan evaluasi. Neuman W Lawrence (2003: 89) menyatakan survei adalah penelitian kuantitatif dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Dan menentukan tingkatan yang diterima peneliti dari responden akan di hitung menggunakan modifikasi skala likert dipergunakan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Memuaskan (STM) skor 1
- b. Tidak Memuaskan (TM) skor 2
- c. Memuaskan (M) skor 3
- d. Sangat memuaskan (SM) skor 4

Zeithamlet. Al. (1990) dalam Hardiansyah (2011:40)

Tabel 1, kisi-kisi instrumen penelitian kepuasan pelayanan klub tenis meja

No	Faktor	Indikator	Butir	
			Positif	Negatif
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB TENIS MEJA TERHADAP ATLET TENIS MEJA	<i>Tangibles</i>	Fasilitas sarana dan sarana	1,2,4,5, 6,7,8	3,9,10
	<i>Reliability</i>	Keajegan dalam latihan. Kesesuaian program latihan	12,13, 14,17,1 8	11,15,16, 19,20
	<i>Responsiveness</i>	Menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan	21,22, 23,24, 25	26
	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan keselamatan keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau penghargaan	27,28, 29,30,	31,32,33
	<i>Emphaty</i>	Mendahulukan kepentingan atlet Kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah	34,35, 36,37, 41,42	38,39,40, 43
Jumlah : 43			28	15

Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner ini sangat praktis karena responden tinggal memilih tingkatan kesetujuan menggunakan modifikasi Likert ini yaitu: SM: sangat memuaskan, M: memuaskan, TM: tidak memuaskan, STM; sangat tidak memuaskan,

Menurut Djaali (2008:28) skala likert ini adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan, skala likert ini dipergunakan dalam kuesioner. Keuntungan menggunakan skala likert menurut S. Nasution (2000: 63-64):

1. Menyusun sejumlah pertanyaan mengenai sifat atau sikap tertentu relative mudah, menentukan skor juga juga mudah karena tiap jawaban di beri nilai berupa angka yang mudah dijumlahkan.
2. Mempunyai reliabilitas tinggi dalam mengurutkan manusia berdasarkan intensitas sikap tertentu.
3. Sangat luwes dan fleksibel karena jumlah item atau pertanyaan, jumlah alternatif jawaban terserah pada pertimbangan peneliti.

Keuntungan ada juga kekurangan atau kelemahannya yaitu antara lain:

1. Asumsi bahwa tiap item atau pertanyaan mempunyai nilai yang sama tidak dapat dipertanggung jawabkan.
2. Ada kemungkinan bahwa orang yang mempunyai sikap yang sama intensitasnya memilih alternatif jawaban yang berlainan sehingga menghasilkan skor akhir yang berbeda.

3. Dapat di fungsikan validitas item-item yang dipilih, artinya apakah item-item itu memang mengukur apa yang memang ingin ditukar.

Perhitungan Validitas Instrumen

Validitas ada suatu ukuran yang menunjukkan kevalidtan atau kesahihan suatu instrumen. I Made Wirartha (2009: 69) intrument yang valid adalah intrumen yang mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sedangkan Suharnisimi Arikunto (2006: 190) menyatakan bahwa penelitian yang valid apabila mampu mengukur apa yang akan di ukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang akan diteliti secara tepat. Analisis kesahihan butir dilakukan faktor demi faktor sedangkan keefesien kesahihan butir di peroleh dari korelasi antara skor butir dengan jumlah skor total.

Dalam perhitungan uji variabel instrumen penelitian dilaksanakan dengan bantuan seri progam statistik (Spss 16) menurut sutrisno hadi dan Yuni pamardiningsih.

Penghitungan Reliabilitas Instrumen

Syarat dari suatu instrumen yang terbaik adalah memiliki keajegan akan hasil pengamatan dengan instrumen (pengukuran). Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus alpha cronbach dengan bantuan komputer program seri progam stastik (Spss 16) dari hasil perhitungan mendapatkan hasil 43 butir pertanyaan dan yang gugur 2 butir

Skor maksimal ideal = Σ butir penilaian \times skor tertinggi

$$41 \times 4 = 164$$

Skor minimal ideal = Σ butir penilaian \times skor terendah

$$41 \times 1 = 41$$

Tabel 2, Cara menghitung Penilaian

Norma	Kategori
$X > Mi + 1,8 Sdi$	Sangat Tinggi
$Mi + 0,6 SDi < X < Mi + 1,8 Sdi$	Tinggi
$Mi - 0,6 SDi < X < Mi + 0,6 Sdi$	Sedang
$Mi - 1,8 SDi < X < Mi - 0,6 Sdi$	Rendah
$X < Mi - 1,8 SBi$	Sangat Rendah

Keterangan :

X = Skor akhir

Mi = Mean ideal

Sdi = Simpangan baku ideal

Rumus $Mi = \frac{1}{2}$ (skor tertinggi ideal + skor terendah ideal)

Rumus $SBi = (1/2) (1/3)$ (skor maksimal ideal - skor minimal ideal)

Skor tertinggi ideal = Σ butir kriteria x skor tertinggi

Skor terendah ideal = Σ butir kriteria x skor terendah

Keterangan: r hitung $>$ r tabel (df 10=0,576) = valid

RELIABILITAS

Gambar 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	41

F. Teknik Analisis Data

Analisis data deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui layanan klub tenis meja di Yogyakarta . data yang diperoleh dari sampel adalah data kuantitatif yang berupa 4 pilihan alternatif dengan pemberian skor 1-4 skor tersebut kemudian di jumlahkan dan hasilnya dibandingkan dengan jumlah skor yang diharapkan sehingga diperoleh presentase. Presentase tersebut di tafsirkan dalam kuantitatif.

Kategori dalam penilaian pengolahan hasil penelitian ditentukan dengan kriteria konversi, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 207), kemudian data tersebut diinterpretasikan kedalam lima tingkatan, yaitu:

Tabel3.Tingkatan Kategori

No	Interval	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Tinggi
2	61% - 80%	Tinggi
3	41% - 60%	Sedang
4	21% - 40%	Rendah
5	0% - 20%	Sangat Rendah

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13 April – 20 April 2017.

Subjek dalam penelitian ini adalah atlet kategori junior dan dewasa di klub tenis meja di Yogyakarta yang berjumlah 65 atlet, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Rincian Subjek Penelitian

No	Klub	Putra	Putri
1	Tt 27 Yogyakarta	21	9
2	Table Tennis School Punglor	23	2
3	Table Tennis School Bantul	6	4
Jumlah		65	

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 41 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dipaparkan sebagai berikut:

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta didapat skor terendah (*minimum*) 77,0, skor tertinggi (*maksimum*) 117,0,

rerata (*mean*) 100,00, nilaitengah (*median*) 100,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 97,00, *standardevisasi* (SD) 9,23. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 5.Deskriptif StatistikTingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja di Yogyakarta

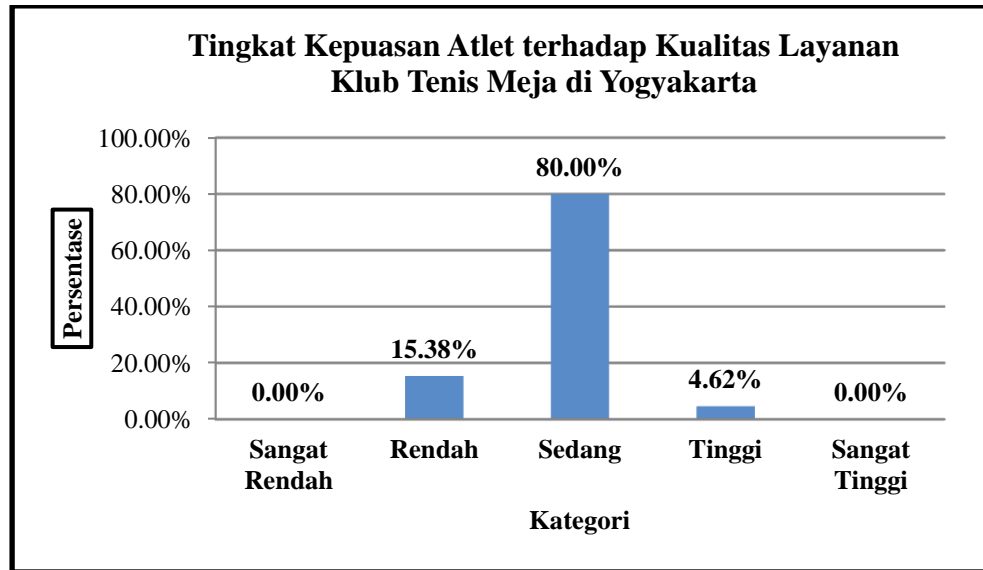
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	100,0000
<i>Median</i>	100,0000
<i>Mode</i>	97,00
<i>Std. Deviation</i>	9,22801
<i>Minimum</i>	77,00
<i>Maximum</i>	117,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakartadisajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja di Yogyakarta

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$139 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$115 < X \leq 139$	Tinggi	3	4,62%
3	$91 < X \leq 115$	Sedang	52	80,00%
4	$67 < X \leq 91$	Rendah	10	15,38%
5	$X \leq 67$	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 6 tersebut di atastingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dapatdisajikan pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja di Yogyakarta

Berdasarkan tabel 6 dan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 15,38% (10 atlet), “sedang” sebesar 80,00% (52 atlet), “tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 100,00, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dalam kategori “sedang”.

Tingkat kepuasan atlet dilihat dari masing-masing klub tenis meja dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Atlet dilihat dari Masing-masing Klub Tenis Meja

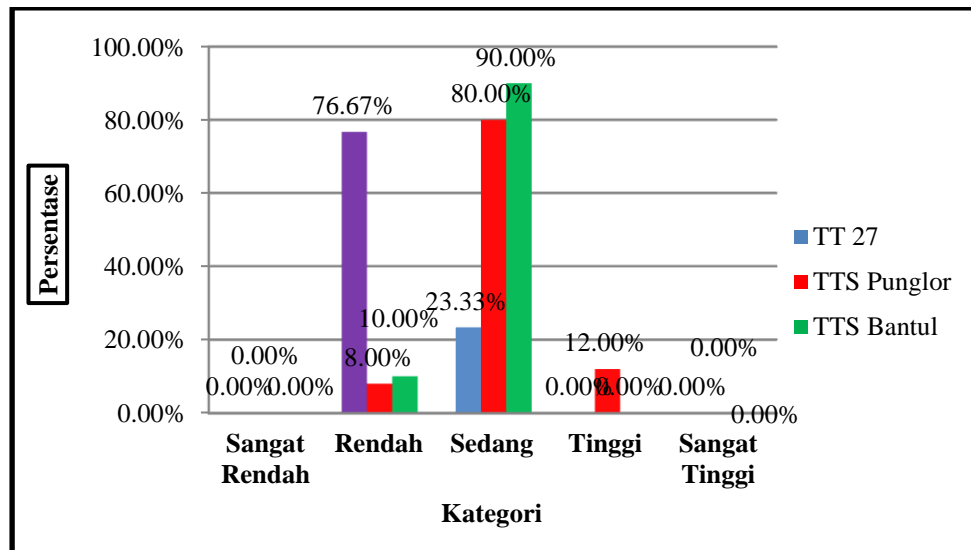
Statistik		Tingkat Kepuasan di TT 27 Yogyakarta	Tingkat Kepuasan di Table Tennis School Punglor	Tingkat Kepuasan di Table Tennis School Bantul
N	Valid	30	25	10
	Missing	0	5	20
Mean		96.9000	105.0000	96.8000
Median		95.5000	105.0000	97.0000
Mode		93.00 ^a	98.00 ^a	92.00
Std. Deviation		9.37476	8.26640	5.22388
Minimum		77.00	86.00	90.00
Maximum		114.00	117.00	106.00
Sum		2907.00	2625.00	968.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta disajikan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja dari Masing-masing Klub

No	Interval	Kategori	TT 27		TTS Punglor		TTS Bantul	
			F	%	F	%	F	%
1	$139 < X$	Sangat Tinggi	0	0	0	0	0	0
2	$115 < X \leq 139$	Tinggi	0	0	3	12	0	0
3	$91 < X \leq 115$	Sedang	23	23,33	20	80	9	90
4	$67 < X \leq 91$	Rendah	7	76,67	2	8	1	10
5	$X \leq 67$	Sangat Rendah	0	0	0	0	0	0
Jumlah			30	100 %	25	100%	10	100 %

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 8 tersebut di atas, tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan dari masing-masing klub dapat disajikan pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja di Yogyakarta dari Masing-masing Klub

Berdasarkan tabel 8 dan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan di klub TT 27 Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0%, “rendah” sebesar 76,67%, “sedang” sebesar 23,33%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%, di klub TTS Punglor berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0%, “rendah” sebesar 8%, “sedang” sebesar 80%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%, dan di klub TTS Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 10%, “sedang” sebesar 90%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%.

a. Klub TT 27 Yogyakarta

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tingkat kepuasan pelayanan klub TT 27 Yogyakarta yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 41 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dipaparkan sebagai berikut:

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta didapat skor terendah (minimum) 77,0, skor tertinggi (maksimum) 114,0, rerata (mean) 96.9000 nilai tengah (median) 95.5000, nilai yang sering muncul (mode) 93,00, standar deviasi (SD) 9.37476. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9.Deskriptif StatistikTingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja TT 27 di Yogyakarta

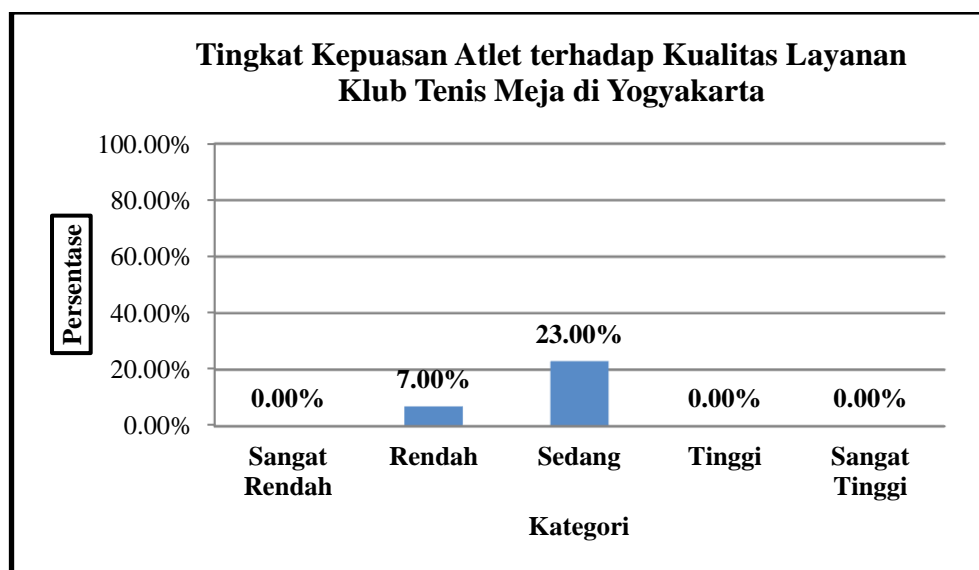
Statistik	
<i>N</i>	30
<i>Mean</i>	96.9000
<i>Median</i>	95.5000
<i>Mode</i>	93.00 ^a
<i>Std, Deviation</i>	9.37476
<i>Minimum</i>	77.00
<i>Maximum</i>	114.00
<i>Sum</i>	2907.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub TT 27 Yogyakarta disajikan pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tennis Meja TT 27 Yogyakarta

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$139 < X$	Sangat Tinggi	0	0
2	$115 < X \leq 139$	Tinggi	0	0
3	$91 < X \leq 115$	Sedang	23	23,33
4	$67 < X \leq 91$	Rendah	7	76,67
5	$X \leq 67$	Sangat Rendah	0	0
Jumlah			30	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 10 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub TT 27 Yogyakarta dapat disajikan pada gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja TT 27 Yogyakarta

Berdasarkan tabel 10 dan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di klub TT 27 Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0%, “rendah” sebesar 76,67%, “sedang” sebesar 23,33%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%, Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 100,00, tingkat kepuasan pelayanan klub TT 27 Yogyakarta dalam kategori “sedang”.

b. Table tennis school punglor.

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tingkat kepuasan pelayanan klub TTS punglor Yogyakarta yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 41 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dipaparkan sebagai berikut:

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta didapat skor terendah (minimum) 86.00, skor tertinggi (maksimum) 117.00, rerata (mean) 105.0000 nilai tengah (median) 105.0000, nilai yang sering muncul (mode) 98,00, standar deviasi (SD) 9.37476. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut

Tabel 11.Deskriptif StatistikTingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tennis Meja TTS Punglor di Yogyakarta

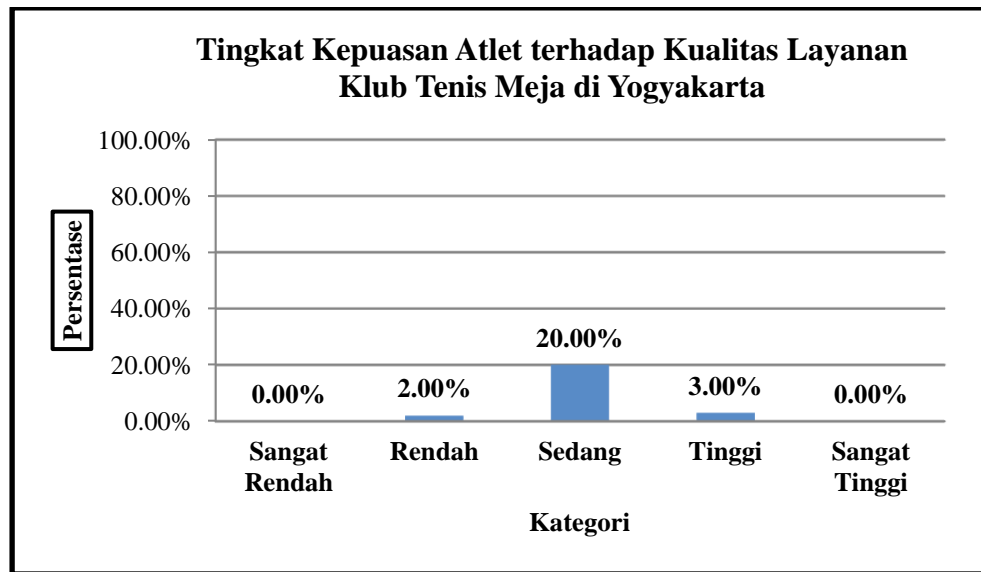
Statistik	
<i>N</i>	25
<i>Mean</i>	105.0000
<i>Median</i>	105.0000
<i>Mode</i>	98.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	8.26640
<i>Minimum</i>	86.00
<i>Maximum</i>	117.00
<i>Sum</i>	2907.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub TTS Punglor Yogyakarta disajikan pada tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12.Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tennis Meja TTSPunglor Yogyakarta

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$139 < X$	Sangat Tinggi	0	0
2	$115 < X \leq 139$	Tinggi	3	12
3	$91 < X \leq 115$	Sedang	20	80
4	$67 < X \leq 91$	Rendah	2	8
5	$X \leq 67$	Sangat Rendah	0	0
Jumlah			25	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 12 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub TTS Punglor Yogyakarta dapat disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja TTS Punglor Yogyakarta

Berdasarkan tabel 12 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja Yogyakarta dari klub TTS Punglor berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0%, “rendah” sebesar 8%, “sedang” sebesar 80%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja Yogyakarta dari klub TTS Punglor dalam kategori “sedang”.

c. Tabel Tennis School Bantul

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tingkat kepuasan pelayanan klub TTS Bantul Yogyakarta yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 41 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub

olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dipaparkan sebagai berikut:

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta didapat skor terendah (minimum) 90.00, skor tertinggi (maksimum) 106.00, rerata (mean) 96.8000 nilai tengah (median) 97.0000, nilai yang sering muncul (mode) 98,00, standar deviasi (SD) 5.22388. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13.Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja TTS Bantul Yogyakarta

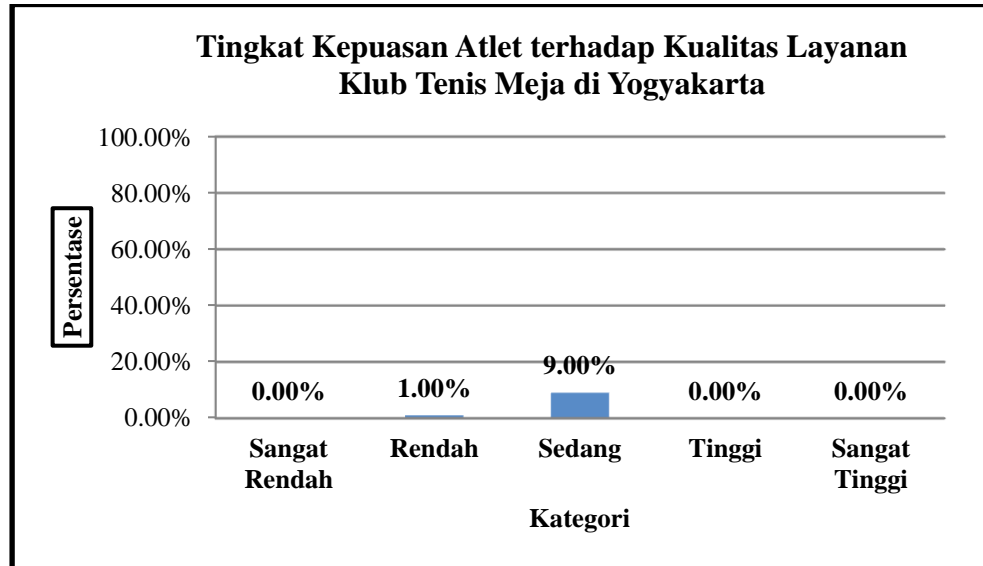
Statistik	
<i>N</i>	10
<i>Mean</i>	96.8000
<i>Median</i>	97.0000
<i>Mode</i>	92.00
<i>Std. Deviation</i>	5.22388
<i>Minimum</i>	90.00
<i>Maximum</i>	106.00
<i>Sum</i>	968.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta disajikan pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14.Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja TTS Bantul Yogyakarta

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$139 < X$	Sangat Tinggi	0	0
2	$115 < X \leq 139$	Tinggi	0	0
3	$91 < X \leq 115$	Sedang	9	90
4	$67 < X \leq 91$	Rendah	1	10
5	$X \leq 67$	Sangat Rendah	0	0
Jumlah			10	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 14 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dapat disajikan pada gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Klub Tenis Meja TTS Bantul Yogyakarta

Berdasarkan tabel 14 dan gambar 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta di klub TTS Bantul berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 10%, “sedang” sebesar 90%, “tinggi” sebesar 0%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%. Tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta dalam kategori “sedang”.

Tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor *Tangibles*

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* didapat skor terendah (*minimum*) 14,00, skor tertinggi (*maksimum*) 27,00, rerata (*mean*) 19,80, nilai tengah (*median*) 19,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 22,00, standar deviasi (SD) 3,41. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15. Deskriptif Statistik Faktor *Tangibles*

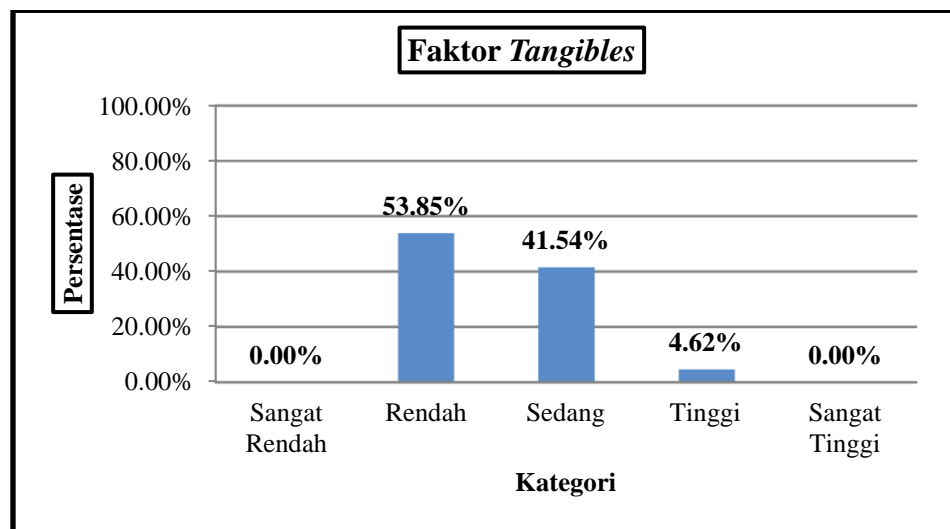
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	19,8000
<i>Median</i>	19,0000
<i>Mode</i>	22,00
<i>Std. Deviation</i>	3,41046
<i>Minimum</i>	14,00
<i>Maximum</i>	27,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* disajikan pada tabel 16 berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor *Tangibles*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$31 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$25 < X \leq 31$	Tinggi	3	4,62%
3	$19 < X \leq 25$	Sedang	27	41,54%
4	$13 < X \leq 19$	Rendah	35	53,85%
5	$X \leq 13$	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 16 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* dapat disajikan pada gambar 8 sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Yogyakarta berdasarkan Faktor *Tangibles*

Berdasarkan tabel 16 dan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 53,85% (35 atlet), “sedang” sebesar 41,54% (27 atlet), “tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 19,80 tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* dalam kategori “rendah”.

b. Faktor *Reliability*

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* didapat skor terendah (*minimum*) 11,00, skor tertinggi (*maksimum*) 29,00, rerata (*mean*) 19,98, nilai tengah (*median*) 20,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 19,00, standar deviasi (SD) 4,09. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Deskriptif Statistik Faktor *Reliability*

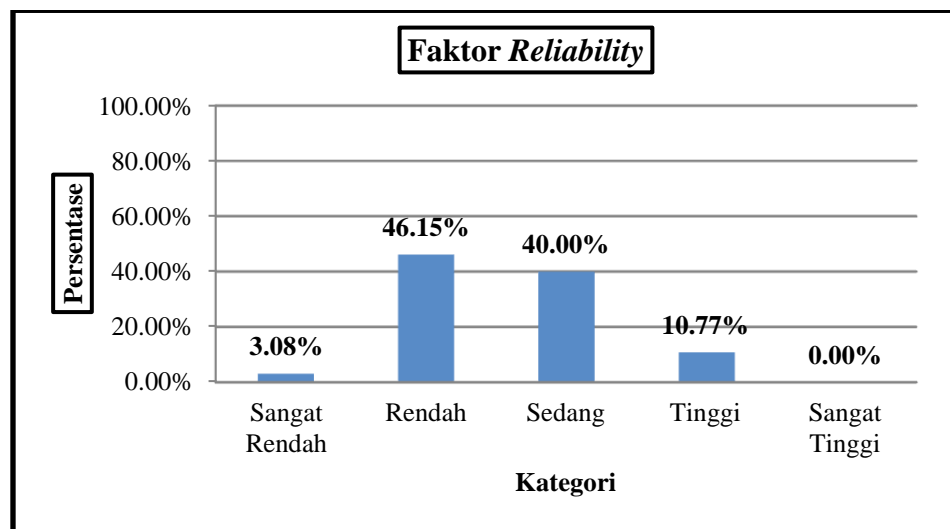
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	19,9846
<i>Median</i>	20,0000
<i>Mode</i>	19,00
<i>Std. Deviation</i>	4,08692
<i>Minimum</i>	11,00
<i>Maximum</i>	29,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* disajikan pada tabel 18 berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor *Reliability*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$31 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$25 < X \leq 31$	Tinggi	7	10,77%
3	$19 < X \leq 25$	Sedang	26	40,00%
4	$13 < X \leq 19$	Rendah	30	46,15%
5	$X \leq 13$	Sangat Rendah	2	3,08%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 18 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* dapat disajikan pada gambar 9 sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Yogyakarta berdasarkan Faktor *Reliability*

Berdasarkan tabel 18 dan gambar 9 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,08% (2 atlet), “rendah” sebesar 46,15% (30 atlet), “sedang” sebesar 40,00% (26 atlet), “tinggi” sebesar 10,77% (7 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 19,98 tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* dalam kategori “rendah”.

c. Faktor *Responsiveness*

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* didapat skor terendah (*minimum*) 10,00, skor tertinggi (*maksimum*) 21,00, rerata (*mean*) 17,06, nilai tengah (*median*) 17,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 18,00, standar deviasi (SD) 2,13. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19. Deskriptif Statistik Faktor *Responsiveness*

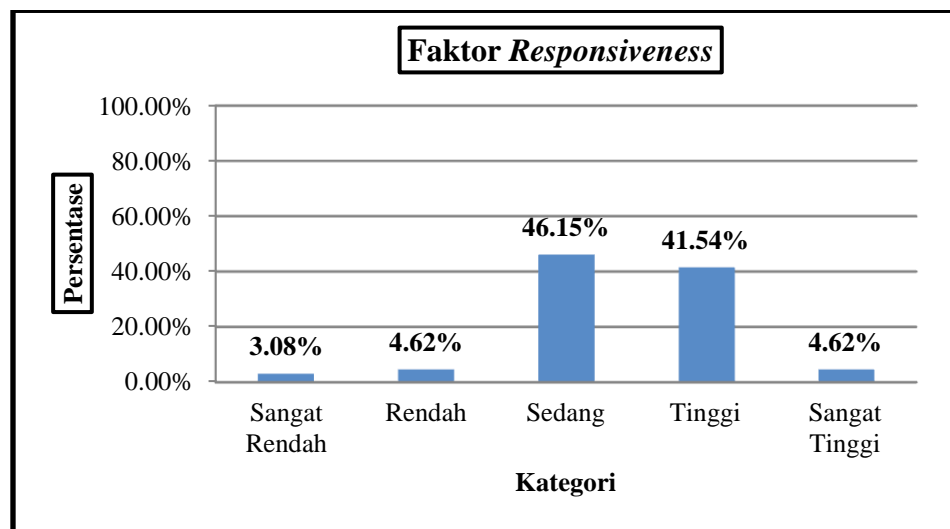
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	17,0615
<i>Median</i>	17,0000
<i>Mode</i>	18,00
<i>Std. Deviation</i>	2,12777
<i>Minimum</i>	10,00
<i>Maximum</i>	21,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* disajikan pada tabel 20 berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$20 < X$	Sangat Tinggi	3	4,62%
2	$17 < X \leq 20$	Tinggi	27	41,54%
3	$14 < X \leq 17$	Sedang	30	46,15%
4	$11 < X \leq 14$	Rendah	3	4,62%
5	$X \leq 11$	Sangat Rendah	2	3,08%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 20 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* dapat disajikan pada gambar 10 sebagai berikut:



Gambar 10. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja di Yogyakarta berdasarkan Faktor *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 20 dan gambar 10 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,08% (2 atlet), “rendah” sebesar 4,62% (3 atlet), “sedang” sebesar 46,15% (30 atlet), “tinggi” sebesar 41,54% (27 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 17,06 tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* dalam kategori “sedang”.

d. Faktor Assurance

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* didapat skor terendah (*minimum*) 10,00, skor tertinggi (*maksimum*) 26,00, rerata (*mean*) 18,95, nilai tengah (*median*) 19,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 22,00, standar deviasi (SD) 3,38. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21. Deskriptif Statistik Faktor Assurance

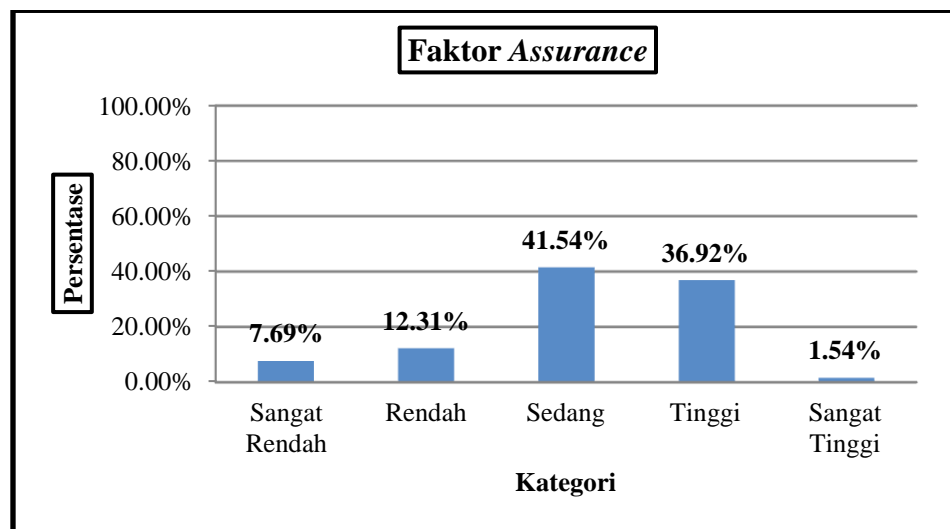
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	18,9538
<i>Median</i>	19,0000
<i>Mode</i>	22,00
<i>Std. Deviation</i>	3,37931
<i>Minimum</i>	10,00
<i>Maximum</i>	26,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* disajikan pada tabel 22 berikut:

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor Assurance

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$24 < X$	Sangat Tinggi	1	1,54%
2	$20 < X \leq 24$	Tinggi	24	36,92%
3	$16 < X \leq 20$	Sedang	27	41,54%
4	$12 < X \leq 16$	Rendah	8	12,31%
5	$X \leq 12$	Sangat Rendah	5	7,69%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 22 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* dapat disajikan pada gambar 11 sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja di Yogyakarta berdasarkan Faktor *Assurance*

Berdasarkan tabel 22 dan gambar 11 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 7,69% (5 atlet), “rendah” sebesar 12,31% (8 atlet), “sedang” sebesar 41,54% (27 atlet), “tinggi” sebesar 36,92% (24 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 1,54% (1 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 18,95 tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* dalam kategori “sedang”.

e. Faktor *Emphaty* (empati)

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* didapat skor terendah (*minimum*) 15,00, skor tertinggi (*maksimum*) 36,00, rerata (*mean*) 24,20, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 23,00, *standar deviasi* (SD) 5,69. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 23 sebagai berikut:

Tabel 23. Deskriptif Statistik Faktor *Emphaty*

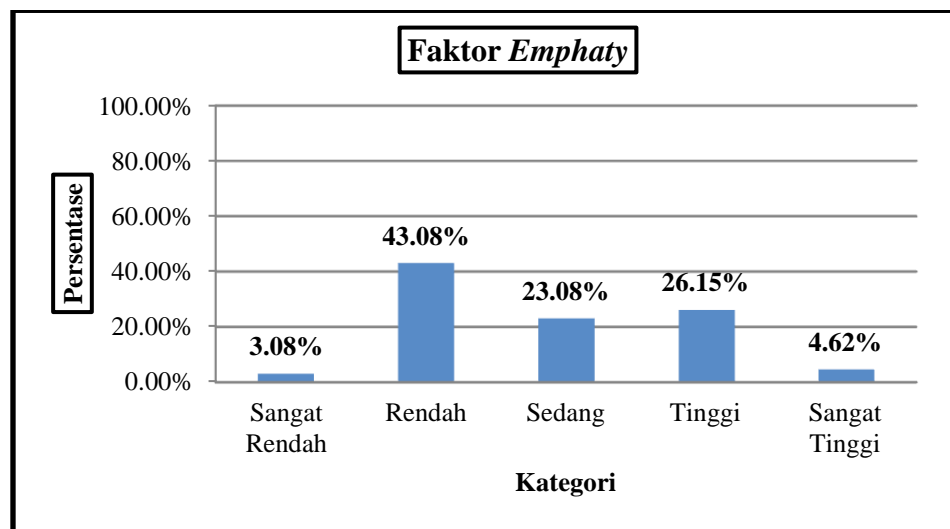
Statistik	
<i>N</i>	65
<i>Mean</i>	24,2000
<i>Median</i>	23,0000
<i>Mode</i>	23,00
<i>Std. Deviation</i>	5,69045
<i>Minimum</i>	15,00
<i>Maximum</i>	36,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* disajikan pada tabel 24 berikut:

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta Berdasarkan Faktor *Emphaty*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$34 < X$	Sangat Tinggi	3	4,62%
2	$28 < X \leq 34$	Tinggi	17	26,15%
3	$22 < X \leq 28$	Sedang	15	23,08%
4	$16 < X \leq 22$	Rendah	28	43,08%
5	$X \leq 16$	Sangat Rendah	2	3,08%
Jumlah			65	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 24 tersebut di atas, tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* dapat disajikan pada gambar 12 sebagai berikut:



Gambar 12. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja di Yogyakarta berdasarkan Faktor *Emphaty*

Berdasarkan tabel 24 dan gambar 12 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,08% (2 atlet), “rendah” sebesar 43,08% (28 atlet), “sedang” sebesar 23,08% (15 atlet), “tinggi” sebesar 26,15% (17 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 24,20 tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* dalam kategori “sedang”.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori sedang. Kategori paling tinggi yaitu pada kategori sedang sebesar 80% atau ada 52 atlet dari 65 atlet menyatakan bahwa mempunyai kepuasan yang cukup terhadap kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta. Diikuti kategori rendah yaitu sebesar 15,38% dan kategori tinggi sebesar 4,62%. Baik buruknya kepuasan atlet dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah klub tenis meja di Yogyakarta. Kepuasan atlet merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi. Jika klub tenis meja di Yogyakarta memberikan pelayanan yang memuaskan, maka atlet akan merasa nyaman dan terpuaskan.

Tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibles*(Berwujud)

Tangibles (Berwujud) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* dalam kategori “rendah”. Artinya bahwa atlet merasa kualitas layanan yang diberikan oleh klub tenis meja di Yogyakarta dari segi fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memuaskan. Misalnya lapangan meja yang digunakan untuk latihan dirasa masih kurang nyaman, alat *multiball* yang digunakan kondisinya kurang memuaskan, kamar mandi kurang bersih, dan tidak adanya loker atau tempat penyimpanan pakaian yang disediakan untuk menaruh barang.

2. Faktor *Reliability*(Berwujud)

Faktor *reliability*(keandalan) adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Faktor *reliability* dalam penelitian ini ditinjau dari segi keajegan dalam latihan dan kesesuaian program latihan. Berdasarkan

hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* dalam kategori “rendah”.

3. Faktor *Responsiveness*(ketanggapan)

Faktor *responsiveness* (ketanggapan) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor *responsiveness* (ketanggapan) dalam penelitian ini ditinjau dari segi menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta faktor *responsiveness* dalam kategori “sedang”.

4. Faktor *Assurance*(keyakinan)

Faktor *assurance* (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Faktor *assurance* dalam penelitian ini ditinjau dari segi jaminan keamanan dan keselamatan, keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau penghargaan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* dalam kategori “sedang”.

5. Faktor *Emphaty*(empati)

Faktor *emphaty* (empati) adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor *emphaty* dalam penelitian ini ditinjau dari segi mendahulukan kepentingan atlet dan kemudahan komunikasi melayanidengan sikap ramah. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwatingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* dalam kategori “sedang”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0% (0 atlet), “rendah” sebesar 15,38% (10 atlet), “sedang” sebesar 80,00% (52 atlet), “tinggi” sebesar 4,62% (3 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 atlet).

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagaiberikut:

1. Diketahui tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan klub tenis meja di klub lain.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan seperti *tangibles*, *reliability*, *emphaty* dalam tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kepuasan terhadap kualitas layanan klub.
3. Pelatih dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan terutama dari faktor-faktor yang masih dirasa kurang baik.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

Kendatipun peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan disini antara lain:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengerjakan angket.

Usaha yang dilakukan atlet senior dan junior untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.

2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian tes.

Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

3. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

D. Saran-saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan seperti *tangibles*, *reliability*, *emphaty* dalam tingkat kepuasan layanan klub harus lebih ditingkatkan.

3. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenismeja di Yogyakarta dengan menggunakan metode lain.
4. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. (2005) *DinamikaPemasaranJelajahidanRasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.
- A.M Bandi Utama dkk. (2004) *Kemampuan BERmain Tennis Meja, Studi Kondisi Antara Kelincahan dan Kemampuan Pukulan Dengan Kemampuan Bermain Tennis Meja*, Laporan Penelitian Yogyakarta: FIK UNY.
- As, Mahmoeddin. (2010). *MelacakKreditBermasalah*. CetakanPertama. Jakarta: PustakaSinarHarapan.
- Armstrong, dan Kotler 2003,*Dasar-dasarPemasaran*, Jilid 1, EdisiKesembilan, Penerbit PT. IndeksGramedia, Jakarta
- Barnes, James G.(2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*,Yogyakarta.
- Djaali, 2008. *Skalalikert*. Jakarta: PustakaUtama.
- Gerson, Richard F. (2002). *MengukurKepuasanPelanggan*, Cetakankedua,Jakarta: PPM.
- FandyTjipton.(1997). *StrategiPemasaran*. Edisikedua, ANDI, Yogyakarta. .
- _____. (2001), *StrategiPemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. (2002). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- _____, (2004), *StrategiPemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, (2005), *PemasaranJasa*, Bayumedia, Malang.
- Hanif, Mauludin. (2004). Essay: *AnalisisKualitasPelayanan*, pengaruhnyaterhadap Citra (*Image*) RumahSakit
- Hardiansyah. (2011). *KualitasPelayananPublik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000.*ManajemenPemasaranJasaDiIndonesia,AnalisisPerencanaan, Implementasidanpengendalian*(Edisipertama). SalembaEmpat. Jakarta
- Kotler,Philip. 1997. *ManajemenPemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi, danPengendalian*. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta

- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *ManajemenPemasaranJasa*. EdisiPertama. SalembaEmpat: Jakarta
- M. Nur Nasution, (2010). *ManajemenMututerpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia,
 _____,(2004).*ManajemenJasaterpadu (Total Service Management)*,
 Bogor: Ghalia Indonesia,
- Margono, Drs. S. Margono (2004) *MetodologiPenelitianPendidikan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Neumen.W.Laurance, (2003), *Sosial Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches. Allynand Bacon. Boston*
- Supranto. (2006).*Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan*. CetakanKetiga. RinekaCipta: Jakarta
 _____, (2001). *Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan*. RinekaCipta, Jakarta
- Suwandi, Suparlan. (2000). *PerawatanMesin*. Penerbit: ITB Bandung
- SuharsimiArikunto, (2006).*ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik*, Jakarta: RinekaCipta
- Sugiyono. (2009). *MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatifdan R&D*. PenerbitAlfabeta. Bandung.
 _____,(2011). *Metodepenelitiankuntitatifkualitatifdan R&D*. Alfabeta
- Tjiptono, Chandra, 2012, *PemasaranStrategik*. Yogyakarta, Andi
- Wirartha, I Made. 2006. *MetodePenelitianSosialEkonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Lamp : 1 bendel Proposal penelitian.
Hal : Permohonan Izin Uji Coba Penelitian.

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Jl. Kolombo No. 1 Yogyakarta.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk keperluan uji coba penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon Bapak Dekan berkenan membuat surat izin uji coba penelitian bagi :

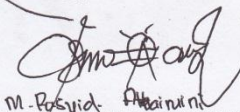
Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyid Attamini
NIM : 02602240027
Program Studi : Pendidikan Keolahragaan
Judul Skripsi : Tingkat layanan klub ~~badminton~~ tenis meja di Yogyakarta

Pelaksanaan Uji Coba :

Waktu/Bulan : 1 Maret - 2017 s.d 8 Maret - 2017
Obyek/Tempat&Alamat : klub badminton magelang

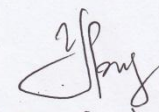
Atas perhatian , bantuan dan terkabulnya permohonan ini, diucapkan terima kasih .

Yogyakarta, ... 28 - Februari - 2017
Yang Mengajukan



M. Rasyid Attamini
NIM. 02602240027

Mengetahui

Kaprodi


CH. Fajar Sri W. M. Or
NIP. 1971.12.29.2000032001

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Tomolikus M. S
NIP. 1957.06.18.82.03.1004



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541
Email : humas_fik@uny.ac.id Website : fik.uny.ac.id

Nomor : 190/UN.34.16/PP/2017.

17 April 2017.

Lamp. : 1Eks

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

Pengelola Klub Tennis Meja TT 27 Yogyakarta

Jl. Cik Ditiro No. 31 Yogyakarta.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

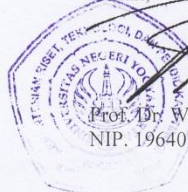
Nama : Muhammad Rasyid Attaimini.
NIM : 12602241027.
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO).
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Tomoliyus MS.
NIP : 195706181982031004.

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 13 s.d 20 April 2017.
Tempat/Objek : Klub Tennis Meja TT 27 Yogyakarta, Bantul Table Tennis School, Punglor Club.
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Layanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19640707 198812 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi PKO.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541
Email : humas_fik@uny.ac.id Website : fik.uny.ac.id

Nomor : 190/UN.34.16/PP/2017.

17 April 2017.

Lamp. : 1Eks

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

**Pengelola Klub Tennis Meja Bantul Table Tennis School
Bantul, Yogyakarta.**

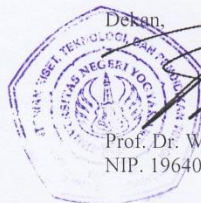
Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rasyid Attaimini.
NIM : 12602241027.
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO).
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Tomoliyus MS.
NIP : 195706181982031004.

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 13 s.d 20 April 2017.
Tempat/Objek : Klub Tennis Meja TT 27 Yogyakarta, Bantul Table Tennis School,
Punglor Club.
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Layanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet
Tennis Meja di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19640707 198812 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi PKO.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psu: 282, 299, 291, 541
Email : humas_fik@uny.ac.id Website : fik.uny.ac.id

Nomor : 190/UN.34.16/PP/2017.

17 April 2017.

Lamp. : 1 Eks

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

Pengelola Klub Tennis Meja Punglor Klub
Sleman, Yogyakarta.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rasyid Attaimini.
NIM : 12602241027.
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO).
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Tomolijus MS.
NIP : 195706181982031004.

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 13 s.d 20 April 2017.
Tempat/Objek : Klub Tennis Meja TT 27 Yogyakarta, Bantul Table Tennis School,
Punglor Club.
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Layanan Klub Olahraga Tennis Meja Terhadap Atlet
Tennis Meja di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19640707 198812 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi PKO.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

TT 27 YOGYAKARTA

Sekretariat :Jl. Cik Ditiro No.31 Terban. Gondokusuman, Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55283

Nomor : 16/Koord/KLB/XI/2017

September 2017

Lampiran : -

Hal : Izin Penelitian

Memperhatikan surat 455/UN.34.16/PP/2017, tertanggal 20 Juli 2017. Perihal Penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja Di Yogyakarta. Sehubungan dengan hal tersebut kami menerangkan bahwa saudara :

Nama : Muhammad Rasyid Attaimni

Nomor Mahasiswa : 12602241027

Prodi : PKO (Pendidikan Kepelatihan Olahraga)

Telah melakukan Penelitian Tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja Di Yogyakarta. Demikian surat keterangan kami buat untuk kepentingan penelitian, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua Pelatih tenis meja



Bapak. MURTADO

BANTUL TABLE TENIS SCHOOL

Sekretariat : Jl. Doktor Wahidin Sudiro Husodo, Bantul, Trirenggo, Kec. Bantul,
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714

Nomor : 16/Koord/KLB/XI/2017

September 2017

Lampiran : -

Hal : Izin Penelitian

Memperhatikan surat 455/UN,34.1/MM/2017, tertanggal 20 Juli 2017. Perihal Penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja Di Yogyakarta. Sehubungan dengan hal tersebut kami menerangkan bahwa saudara :

Nama : Muhammad Rasyid Attaimini

Nomor Mahasiswa : 12602241027

Prodi : PKO (Pendidikan Kepelatihan Olahraga)

Telah melakukan Penelitian Tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tennis Meja Terhadap Atlet Tennis Meja Di Yogyakarta. Demikian surat keterangan kami buat untuk kepentingan penelitian, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua Pelatih tenis meja



Bapak. Janu Putra

Permohonan Pernyataan Expert Judgement

Hal : Surat Permohonan Menjadi Expert judgement

Lamp : Angket

Kepada

Yth.Drs. Agung Nugroho AM.,M.Si

Di Tempat

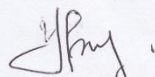
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dengan judul “Tingkat Layanan Klub Tenis Meja di Yogyakarta”, maka dengan ini saya memohon kepada Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrument penelitian sebagai *Expert Judgement*. Masukan dari bapak sangat membantu tingkat layanan hasil penelitian yang saya lakukan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, besar harapan saya agar Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih

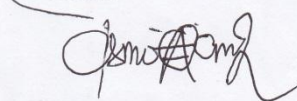
Yogyakarta, Desember 2016

Mengetahui,
Ketua Jurusan



CH. Fajar Sri W., M. Or
NIP : 197112292000032001

Peneliti



Muhammad Rasjiid
Attaimini
NIM : 12602241027

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs.Agung Nugroho AM.,MSi
Unit Kerja : FIK UNY
Bidang Ahli : Menejemen olahraga

Menerangkan bahawa instrumen penelitian tugas akhir skripsi saudara :

Nama : Muhammad Rasjiid Attaimini
NIM : 12602241027
Judul Skripsi : Tingkat Layanan Klub Tennis Meja Di Yogyakarta

Telah memenuhi persyaratan sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Yogyakarta, Januari 2017

Yang menerangkan



Drs. Agung Nugroho AM.,MSi

NIP : 196100908198811101

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farlianto, Se,M.B.A

Unit Kerja : FIK UNY

Bidang Ahli : Menejemen olahraga

Menerangkan bahawa instrumen penelitian tugas akhir skripsi saudara :

Nama : Muhammad Rasjiid Attaimini

NIM : 12602241027

Judul Skripsi : Tingkat Layanan Klub Tennis Meja Di Yogyakarta

Telah memenuhi persyaratan sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Yogyakarta, februari 2017

Yang menerangkan



Farlianto, Se,M.B.A

NIP : 197009252000121001

Angket uji coba kepuasan layanan klub tenis meja

Sehubungan saat saya sedang menyelesaikan tugas akhir melaksanakan penelitian . dengan ini memohon bantuan atas kesediaan saudara sebagai respondn untuk mengisi angket atau kuesioner ini.

Petunjuk pengisian:

1. Baca setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (v) pada kolom jwaban yang sesuai yaitu:
 - Sangat memuaskan (SM)
 - Memuaskan (M)
 - Tidak memuaskan (TM)
 - Sangat tidak memuaskan (STM)

no	Pernyataan	sm	m	Tm	Stm
1.	Kamar mandi yang disediakan	v			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Lapangan meja yang digunakan untuk latihan nyaman				
2.	Terdapat lapangan dengan penerangan yang redup				
3.	Alat multiball yang dipakai saat latihan				
4.	Penyediaan tempat ibadah tidak ada				
5.	Kebersihan kamar mandi				
6.	Ketertiban penetapan kendaraan di tempat parkir				
7.	Tempat parkir yang disediakan oleh klub				
8.	Tempat yang digunakan untuk latihan layak				
9.	Adanya Loker atau tempat penyimpanan pakaian yang disediakan untuk menaruh barang-barang				
10.	Tidak menyediakan air minum dalam bentuk galon				
11	Kurangnya lampu penerang saat latihan				

12.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan.				
13	Kedatangan pelatih saat akan memulai pelatihan tidak tepat waktu				
14	Progam latihan yang diberikan pelatih sesuai sasaran				
15.	Program latihan fisik yang diberikan pelatih tidak sesuai sasaran				
	Metode latihan yang diberikan klub sangat efektif dan efisien				
16.	Keterampilan dan keadalan pelatih				
17.	Latar belakang Pelatih bukan mantan atlet yang handal.				
18.	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih.				
19.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan dapat menjadi contoh.				
20.	Pelatih tidak dapat menjadi contoh dan panutan, serta wawasan yang dimiliki				
21.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
22.	Klub dalam memahami kondisi ekonomi orang tua anggota kurang baik.				
23.	Perhargaan yang diberikan klub terhadap anggotanya yang berprestasi sangat diperhatikan.				
24.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui pada saat latihan				
25.	Klub kurang baik dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya				
26.	Klub tidak mau memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya				
27.	Peran klub yang mengatasi masalah yang dihadapi setiap atlet-atletnya				
28.	Klub dapat membantu memecahkan masalah bersama-sama dengan orang tua anggota				
29.	Klub dapat menjadi pendengar yang baik atas masukan dari orang tua atlet				
30.	Jaminan kendaraan ditempat parkir yang disediakan oleh klub kurang baik				
31	Klub dalam memberikan inforamasi terhadap anggota orangtua sangat cepat				
32.	Pemberian penghargaan kepada atlet yang berprestasi berupa piagam atau sertifikat				

33.	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran.				
34.	Jaminan keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih terlaksana				
35.	Tidak ada Event / try out pertandingan persahabatan dengan klub lain				
36.	Penghargaan yang diberikan klub kepada yang belum berprestasi sangat kurang				
37.	Kurang mengertinya Pelatih akan kebutuhan atlet.				
38.	Tidak terjalin komunikasi yang baik antara pengurus dan atlet				
39	Terjalin hubungan yang baik antara pengurus orang tua atlet				
40	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota.				
41.	Klub mempersulit dalam urusan administrasi.				
42.	Pelatih jelas dalam menyapaikan program latihan dapat dimengerti atlet				
43.	Pelatih tidak menegur atlet yang yang membuat keasalahan dalam latihan dengan rahmah				

Lampiran Validitas dan Reliabilitas

VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
BUTIR 01	213.8000	3689.956	.762	.754
BUTIR 02	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 03	213.8000	3689.956	.762	.754
BUTIR 04	214.2000	3653.956	.911	.751
BUTIR 05	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 06	213.4000	3752.489	.156	Gugur
BUTIR 07	214.2000	3721.956	.905	.756
BUTIR 08	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 09	214.0000	3704.667	.747	.755
BUTIR 10	214.0000	3704.667	.747	.755
BUTIR 11	213.5000	3691.389	.856	.754
BUTIR 12	214.1000	3699.211	.841	.755
BUTIR 13	213.5000	3795.833	-.304	Gugur
BUTIR 14	214.1000	3636.100	.939	.750
BUTIR 15	213.5000	3691.389	.856	.754
BUTIR 16	213.5000	3691.389	.856	.754
BUTIR 17	214.2000	3711.067	.743	.755
BUTIR 18	214.1000	3636.100	.939	.750
BUTIR 19	213.5000	3691.389	.856	.754
BUTIR 20	214.2000	3653.956	.911	.751
BUTIR 21	213.8000	3658.178	.938	.752
BUTIR 22	214.1000	3636.100	.939	.750
BUTIR 23	214.1000	3636.100	.939	.750
BUTIR 24	214.2000	3647.956	.871	.751
BUTIR 25	213.8000	3669.067	.968	.752

BUTIR 26	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 27	214.2000	3721.956	.905	.756
BUTIR 28	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 29	214.0000	3704.667	.747	.755
BUTIR 30	214.0000	3704.667	.747	.755
BUTIR 31	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 32	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 33	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 34	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 35	213.8000	3689.956	.762	.754
BUTIR 36	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 37	213.8000	3689.956	.762	.754
BUTIR 38	214.2000	3653.956	.911	.751
BUTIR 39	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 40	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 41	213.8000	3669.067	.968	.752
BUTIR 42	214.2000	3721.956	.905	.756
BUTIR 43	213.8000	3669.067	.968	.752
Total	108.2000	942.178	1.000	.990

Keterangan: $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (df 10=0,576) = \text{valid}$

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	41

Lampiran 39. Tabel r

Tabel r <i>Product Moment</i>											
Pada Sig.0,05 (<i>Two Tail</i>)											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Angket kepuasan layanan klub tenis meja

Sehubungan saat saya sedang menyelesaikan tugas akhir melaksanakan penelitian . dengan ini memohon bantuan atas kesediaan saudara sebagai responden untuk mengisi angket atau kuesioner ini.

Petunjuk pengisian:

3. Baca setiap butir pertanyaan dengan seksama
4. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (v) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:
 - Sangat memuaskan (SM)
 - Memuaskan (M)
 - Tidak memuaskan (TM)
 - Sangat tidak memuaskan (STM)

no	Pernyataan	sm	m	tm	Stm
1.	Kamar mandi yang disediakan	v			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Lapangan meja yang digunakan untuk latihan nyaman				
2.	Terdapat lapangan dengan penerangan yang redup				
3.	Alat multiball yang dipakai saat latihan				
4.	Penyediaan tempat ibadah tidak ada				
5.	Kebersihan kamar mandi				
7.	Tempat parkir yang disediakan oleh klub				
8.	Tempat yang digunakan untuk latihan layak				
9.	Adanya Loker atau tempat penyimpanan pakaian yang disediakan untuk menaruh barang-barang				
10.	Tidak menyediakan air minum dalam bentuk galon				

11	Kurangnya lampu penerang saat latihan				
12.	Ketepatan pelatih saat mulai latihan.				
14	Progam latihan yang diberikan pelatih sesuai sasaran				
15.	Program latihan fisik yang diberikan pelatih tidak sesuai sasaran				
	Metode latihan yang diberikan klub sangat efektif dan efisien				
16.	Keterampilan dan keadalan pelatih				
17.	Latar belakang Pelatih bukan mantan atlet yang handal.				
18.	Pengalaman atau lisensi kepelatihan yang dimiliki pelatih.				
19.	Kerapihan pakaian pelatih pada saat latihan dapat menjadi contoh.				
20.	Pelatih tidak dapat menjadi contoh dan panutan, serta wawasan yang dimiliki				
21.	Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan				
22.	Klub dalam memahami kondisi ekonomi orang tua anggota kurang baik..				
23.	Perhargaan yang diberikan klub terhadap anggotanya yang berprestasi sangat diperhatikan.				
24.	Kemudahan pengurus klub untuk ditemui pada saat latihan				
25.	Klub kurang baik dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya				
26.	Klub tidak mau memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggotanya				
27.	Peran klub yang mengatasi masalah yang dihadapi setiap atlet-atletnya				
28.	Klub dapat membantu memecahkan masalah bersama-sama dengan orang tua anggota				
29.	Klub dapat menjadi pendengar yang baik atas masukan dari orang tua atlet				
30.	Jaminan kendaraan ditempat parkir yang disediakan oleh klub kurang baik				
31	Klub dalam memberikan inforamasi terhadap anggota orangtua sangat cepat				
32.	Pemberian penghargaan kepada atlet yang berprestasi				

	berupa piagam atau sertifikat				
33.	Penerapan program latihan pelatih tepat pada sasaran.				
34.	Jaminan keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih terlaksana				
35.	Tidak ada Event / try out pertandingan persahabatan dengan klub lain				
36.	Penghargaan yang diberikan klub kepada yang belum berprestasi sangat kurang				
37.	Kurang mengertinya Pelatih akan kebutuhan atlet.				
38.	Tidak terjalin komunikasi yang baik antara pengurus dan atlet				
39.	Terjalin hubungan yang baik antara pengurus orang tua atlet				
40.	Keramahan pelatih terhadap orangtua anggota.				
41.	Klub mempersulit dalam urusan administrasi.				
42.	Pelatih jelas dalam menyapaikan program latihan dapat dimengerti atlet				
43.	Pelatih tidak menegur atlet yang yang membuat keasalahan dalam latihan dengan rahmah				

Lampiran Deskriptif Statistik

Statistics

		Tingkat Kepuasan Layanan Klub	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
N	Valid	65	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		100.0000	19.8000	19.9846	17.0615	18.9538	24.2000
Median		100.0000	19.0000	20.0000	17.0000	19.0000	23.0000
Mode		97.00	22.00	19.00	18.00	22.00	23.00
Std. Deviation		9.22801	3.41046	4.08692	2.12777	3.37931	5.69045
Minimum		77.00	14.00	11.00	10.00	10.00	15.00
Maximum		117.00	27.00	29.00	21.00	26.00	36.00
Sum		6500.00	1287.00	1299.00	1109.00	1232.00	1573.00

Tingkat Kepuasan Layanan Klub

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 77	1	1.5	1.5	1.5
84	1	1.5	1.5	3.1
85	1	1.5	1.5	4.6
86	3	4.6	4.6	9.2
87	1	1.5	1.5	10.8
89	1	1.5	1.5	12.3
90	2	3.1	3.1	15.4
92	4	6.2	6.2	21.5
93	4	6.2	6.2	27.7
94	1	1.5	1.5	29.2
95	3	4.6	4.6	33.8
96	1	1.5	1.5	35.4
97	5	7.7	7.7	43.1
98	3	4.6	4.6	47.7
99	1	1.5	1.5	49.2
100	2	3.1	3.1	52.3
101	3	4.6	4.6	56.9
102	2	3.1	3.1	60.0
103	3	4.6	4.6	64.6
104	3	4.6	4.6	69.2
105	2	3.1	3.1	72.3
106	1	1.5	1.5	73.8

108	1	1.5	1.5	75.4
109	3	4.6	4.6	80.0
110	3	4.6	4.6	84.6
111	2	3.1	3.1	87.7
112	1	1.5	1.5	89.2
113	2	3.1	3.1	92.3
114	1	1.5	1.5	93.8
115	1	1.5	1.5	95.4
116	2	3.1	3.1	98.5
117	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Tangibles

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	1	1.5	1.5	1.5
15	6	9.2	9.2	10.8
16	6	9.2	9.2	20.0
17	7	10.8	10.8	30.8
18	7	10.8	10.8	41.5
19	8	12.3	12.3	53.8
20	2	3.1	3.1	56.9
21	3	4.6	4.6	61.5
22	9	13.8	13.8	75.4
23	6	9.2	9.2	84.6
24	4	6.2	6.2	90.8
25	3	4.6	4.6	95.4
26	1	1.5	1.5	96.9
27	2	3.1	3.1	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11	1	1.5	1.5	1.5
13	1	1.5	1.5	3.1
14	3	4.6	4.6	7.7
15	4	6.2	6.2	13.8
16	4	6.2	6.2	20.0
17	6	9.2	9.2	29.2

18	4	6.2	6.2	35.4
19	9	13.8	13.8	49.2
20	7	10.8	10.8	60.0
21	7	10.8	10.8	70.8
22	3	4.6	4.6	75.4
23	2	3.1	3.1	78.5
24	2	3.1	3.1	81.5
25	5	7.7	7.7	89.2
26	2	3.1	3.1	92.3
27	1	1.5	1.5	93.8
28	3	4.6	4.6	98.5
29	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1.5	1.5	1.5
	11	1	1.5	1.5	3.1
	13	3	4.6	4.6	7.7
	15	7	10.8	10.8	18.5
	16	9	13.8	13.8	32.3
	17	14	21.5	21.5	53.8
	18	17	26.2	26.2	80.0
	19	7	10.8	10.8	90.8
	20	3	4.6	4.6	95.4
	21	3	4.6	4.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1.5	1.5	1.5
	11	1	1.5	1.5	3.1
	12	3	4.6	4.6	7.7
	14	2	3.1	3.1	10.8
	15	3	4.6	4.6	15.4
	16	3	4.6	4.6	20.0
	17	4	6.2	6.2	26.2
	18	10	15.4	15.4	41.5

19	8	12.3	12.3	53.8
20	5	7.7	7.7	61.5
21	7	10.8	10.8	72.3
22	12	18.5	18.5	90.8
23	3	4.6	4.6	95.4
24	2	3.1	3.1	98.5
26	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15	2	3.1	3.1	3.1
17	4	6.2	6.2	9.2
18	3	4.6	4.6	13.8
19	7	10.8	10.8	24.6
20	4	6.2	6.2	30.8
21	4	6.2	6.2	36.9
22	6	9.2	9.2	46.2
23	9	13.8	13.8	60.0
24	3	4.6	4.6	64.6
25	2	3.1	3.1	67.7
28	1	1.5	1.5	69.2
29	3	4.6	4.6	73.8
30	3	4.6	4.6	78.5
31	4	6.2	6.2	84.6
32	4	6.2	6.2	90.8
33	2	3.1	3.1	93.8
34	1	1.5	1.5	95.4
35	2	3.1	3.1	98.5
36	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

(TTS BANTUL)



(atlet sedang mengisi anket yang telah peneliti berikan dengan didampingi pelatih)

(TT 27 YOGYKRTA)



(atlet sedang mengisi angket yang diberikan peneliti)



(atlet sedang mengisi angket yang diberikan peneliti)



(atlet sedang mengisi angket yang diberikan peneliti)



(TTS PUNGLOR SLEMAN)



(salah satu atlet membantu peneliti membagikan angket kepada teman-temannya)



(Atlet sedang membagikan angket kepada teman-temannya)



(Pelatih membantu peneliti memberikan arahan bagaimana menjawab angket)

Lampiran Data Uji Coba

DATA UJI COBA INSTRUMEN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	Σ		
1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89	
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	92	
3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	115	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	162	
5	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	71
6	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	96	
7	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89	
8	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	92	
9	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	116	
10	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	160

Lampiran Data Penelitian

No	Tangibles									Reliability									Responsiveness							Assurance							Emphaty										Σ	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41			
1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	96
2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	3	93	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	1	2	1	3	94	
4	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	3	97		
5	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	85		
6	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	104		
7	1	2	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	4	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	95		
8	2	2	2	2	4	4	3	1	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	95		
9	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	101		
10	3	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	99		
11	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	103		
12	4	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	98		
13	2	2	2	1	1	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	93		
14	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	93		
15	4	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	102		
16	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	92		
17	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	87		
18	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	97		
19	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	86		
20	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	3	86		
21	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	113		
22	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	108		
23	3	3	1	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	112		
24	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	114	
25	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	109		
26	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	4	89		

27	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	1	2	3	1	1	3	3	2	4	95		
28	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	77			
29	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	84			
30	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	110		
31	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	1	1	4	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	4	111		
32	3	2	1	4	3	3	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	4	113		
33	3	1	1	3	1	1	3	2	1	4	2	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	2	3	4	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	2	97		
34	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	109		
35	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	109	
36	1	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	105		
37	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	1	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	3	110
38	2	2	1	1	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	100	
39	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	104	
40	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	111	
41	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	117
42	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	102	
43	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	110	
44	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	116	
45	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	104		
46	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	3	115		
47	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	1	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	105	
48	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	1	98		
49	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	98	
50	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	86		
51	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	90		
52	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	116	
53	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	103	
54	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	103		
55	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	93		

56	4	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	3	4	3	1	1	2	3	3	1	4	4	1	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	90
57	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	2	3	2	1	4	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1	2	3	97
58	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	101
59	3	1	2	2	1	4	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	92
60	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	106
61	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	97
62	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	100
63	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	92
64	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	101
65	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	92